

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *KNOWLEDGE SHARING* KARYAWAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK LEE* PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PANAM PEKANBARU**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



**NADIA CHAIRUNISSA**

**11453201823**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *KNOWLEDGE SHARING* KARYAWAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK LEE* PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PANAM PEKANBARU

#### TUGAS AKHIR

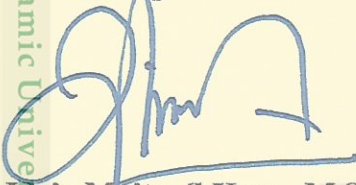
Oleh:

NADIA CHAIRUNISSA

11453201823

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Desember 2019

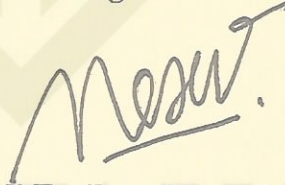
Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197104072000031001

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PENGESAHAN

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *KNOWLEDGE SHARING* KARYAWAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK LEE* PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PANAM PEKANBARU

## TUGAS AKHIR

Oleh:

**NADIA CHAIRUNISSA**

**11453201823**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 25 November 2019

Pekanbaru, 25 November 2019

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Dekan



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004

### DEWAN PENGUJI:

Ketua : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

Sekretaris : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : M. Afdal, ST., M.Kom.

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 25 November 2019

Yang membuat pernyataan,

**NADIA CHAIRUNISSA**

**NIM. 11453201823**

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Allah yang maha pengasih. Yang telah mengajarkan Al-Qur’an.  
Dia menciptakan manusia. Mengajarnya pandai berbicara.  
Matahari dan bulan beredar menurut perhitungan..”  
(QS. Ar-Rahman 1-5)*

*Kupersembahkan Skripsi ini untuk “Dia”*

*“Dia Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang membuat semua indah pada waktunya”*

*“Dia Ayah yang senantiasa menasehati dan membimbing”*

*“Dia Bunda yang tak henti berjuang dan mendoakan”*

*“Dia Adik yang selalu menghibur ketika ku lelah”*

*“Dia Sahabat yang selalu menjadi teman kelahi”*

*Terima Kasih untuk apa ?*

*Terima kasih untuk setiap doa yang terucap*

*Terima kasih untuk setiap canda dan tawa*

*Terima kasih untuk setiap tetesan air mata*

*Terima kasih untuk segala pembelajaran*

*Masa depan tidak diukur dari seberapa cepat kuliahmu  
Tetapi bagaimana kamu memanfaatkan peluang demi masa depan*

**NADIA CHAIRUNISSA**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan topik "Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* Karyawan Menggunakan *Framework* Lee pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru ". Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasalam.

Dalam penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terwujud dengan baik tanpa adanya bantuan dari semua pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan juga sebagai dosen penguji I (satu) Tugas Akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran, serta motivasi yang membangun sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah memberikan motivasi dan masukan terhadap penulis, serta memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Terimakasih Bapak, semoga Allah membalas semua kebaikan Bapak, dan selalu diberi kesehatan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom., pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa perkuliahan.
7. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom., sebagai dosen penguji II (dua) Tugas Akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran, serta motivasi yang membangun sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Segenap karyawan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru yang telah membantu penulis dalam menyediakan dan memberikan akses terhadap data-data yang diperlukan dalam penelitian sebagai penyempurna laporan penelitian ini.
10. Keluargaku tercinta Ayahanda Osman Tanjung dan Ibunda Tina Hastuti, adik-adikku tercinta Raisya Amieni, Akbar Abdul Ghani, Faiz M. Osman, Alm. Azka M. Osman, dan Fasya Adila Yuthi. Terima kasih atas Do'a dan dukungannya secara moral atau pun moril, serta selalu menjadi inspirasi, motivasi hidup. Semoga dalam lindungan Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dan penulis memohon do'a semoga pengorbanan beliau mendapat keridhoan dari Allah. Aamiin.
11. Sahabat terdekat Yoga Pratama Putra yang telah membantu dan memberi semangat serta motivasi kepada penulis. Ayatti Surihati Nasmi, Helmita, Putri Nadia, Ade Wirda yang telah menemani selama masa perkuliahan.
12. Keluarga besar Sistem Informasi Kelas E angkatan 2014, yang selalu menemani hari-hari penulis selama perkuliahan. Giva, Suci, Jeni, Winny, Devinta, Shintia, Windi, Endang, Rara, Marjuni, Andri, Aidul, Aan, Adi, Desfah, Rizki, Ibnu, Rama, Hadinul, Latief, Isan, Ami, Dayat, dan Yoga S.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 12 Desember 2019

Penulis,

**NADIA CHAIRUNISSA**

**NIM. 11453201823**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *KNOWLEDGE SHARING* KARYAWAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK LEE* PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PANAM PEKANBARU

NADIA CHAIRUNISSA  
NIM: 11453201823

Tanggal Sidang: 25 November 2019  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru sebagai badan penyelenggara program-program jaminan sosial tenaga kerja memiliki salah satu misi agar dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Permasalahan pengembangan *knowledge* yang tersentralisasi pada kantor pusat karena terbatasnya hak akses bagi karyawan untuk mendapatkan informasi serta kurangnya penyebaran dan kesempatan untuk berbagi pengetahuan kepada sesama karyawan dikarenakan kesibukan menyebabkan terhambatnya *knowledge sharing* pada perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kegiatan *knowledge sharing* karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru. Jumlah data sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 22 orang. Data-data yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara, studi literature dan penyebaran kuisioner. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan *Struktural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS). Model penelitian yang digunakan mengacu kepada *framework Lee*. Hasil dari analisis faktor *knowledge sharing* menunjukkan hasil bahwa faktor yang paling dominan dalam kegiatan *knowledge sharing* karyawan BPJS Ketenagakerjaan adalah faktor individu dan faktor organisasi. Semakin besar dukungan dari Individu dan organisasi maka akan semakin meningkatkan *knowledge sharing* antara karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru.

**Kata Kunci:** BPJS Ketenagakerjaan, *Framework Lee*, *Knowledge Sharing*, SEM-PLS

# **ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING EMPLOYEES KNOWLEDGE SHARING USING FRAMEWORK LEE IN BPJS KETENAGAKERJAAN PANAM BRANCH OFFICE PEKANBARU**

**NADIA CHAIRUNISSA  
NIM: 11453201823**

*Date of Final Exam: November 25<sup>th</sup> 2019  
Graduation Period:*

*Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru as the organizing body of social security programs for workers has demands in order to improve employee performance to achieve company goals. The problems of centralized knowledge development at the head office because of limited access rights for employees to get information and lack of dissemination and opportunities to share knowledge with fellow employees because busyness causes delays in sharing knowledge within the company. The purpose of this study was to determine the factors that most influence employee knowledge sharing activities at BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru. The number of samples taken in the study were 22 people. The data obtained is based on the results of interviews, literature studies and questionnaire distribution. This research is a quantitative study with data analysis methods using Structural Equation Modeling (SEM) - Partial Least Square (PLS). The research model used refers to the Lee framework. The results of the analysis show that the most influential factors in the knowledge sharing activities of BPJS Employment employees are individual factors and organizational factors. The greater the support of individuals and organizations, increase knowledge sharing among employees at the BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru.*

**Keywords:** *BPJS Ketenagakerjaan, Framework Lee, Knowledge Sharing, SEM-PLS*

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Rumusan Masalah . . . . .	5
1.3 Batasan Masalah . . . . .	5
1.4 Tujuan . . . . .	5
1.5 Manfaat . . . . .	6
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	6
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu Tentang <i>Knowledge Sharing</i> . . . . .	7
2.2 Profil BPJS Ketenagakerjaan . . . . .	12
2.3 Konsep <i>Knowledge Management</i> . . . . .	13
2.4 <i>Knowledge Sharing</i> . . . . .	14
2.5 <i>Framework Lee</i> . . . . .	17
2.6 <i>Structural Equation Model (SEM)</i> . . . . .	20

2.6.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) . . . . .	20
2.6.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) . . . . .	22
2.7	<i>Partial Least Squares</i> (PLS) . . . . .	23
2.8	Skala <i>Likert</i> . . . . .	24
2.9	Populasi dan Sampel . . . . .	25
2.9.1	Jenis - Jenis Populasi . . . . .	25
2.9.2	Teknikk <i>Sampling</i> . . . . .	25
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>28</b>
3.1	Tahap Penelitian . . . . .	29
3.2	Tahap Perencanaan . . . . .	29
3.3	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	31
3.4	Tahap Pengolahan Data . . . . .	33
3.4.1	Menentukan Hipotesis . . . . .	33
3.4.2	Mendeskripsikan Responden . . . . .	33
3.4.3	Transformasi Data . . . . .	34
3.5	Tahap Analisis Data (SEM-PLS) . . . . .	34
3.5.1	Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) . . . . .	34
3.5.2	Analisis Model Struktural . . . . .	35
3.6	Tahapan Pembuatan Laporan Penelitian . . . . .	35
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>36</b>
4.1	Analisis Aktivitas <i>Knowledge Sharing</i> pada BPJS Ketenagakerjaan . . . . .	36
4.2	Alur Penyebaran Pengetahuan . . . . .	37
4.3	Deskripsi Responden . . . . .	42
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	42
4.3.2	Karakteristik Responden Usia . . . . .	42
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan . . . . .	43
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan . . . . .	43
4.4	Analisis Faktor <i>Knowledge Sharing</i> . . . . .	43
4.5	Analisis Deskriptif Pengolahan Angket . . . . .	60
4.6	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) . . . . .	63
4.6.1	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) . . . . .	64
4.6.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) . . . . .	68
4.7	Pembahasan Hasil . . . . .	71
4.7.1	Deskripsi Responden . . . . .	71
4.7.2	Hasil Analisis Model Pengukuran <i>Outer Model</i> . . . . .	71
4.7.3	Hasil Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) . . . . .	72



4.7.4	Pembahasan Faktor Individu ( <i>Individual Factors</i> ) . . . . .	72
4.7.5	Pembahasan Faktor Organisasi ( <i>Organizational Factors</i> ) . .	73
4.7.6	Pembahasan Faktor Teknis ( <i>Technical Factors</i> ) . . . . .	75
4.8	Pengaruh Faktor Individu, Organisasi, Teknis terhadap <i>Knowledge Sharing</i> Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Panam . . . . .	76
4.9	Rekomendasi . . . . .	76
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>79</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	79
5.2	Saran . . . . .	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A</b>	<b>HASIL WAWANCARA I</b>	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>HASIL WAWANCARA II</b>	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>HASIL WAWANCARA III</b>	<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>HASIL WAWANCARA IV</b>	<b>D - 1</b>
<b>LAMPIRAN E</b>	<b>KUISIONER PENELITIAN</b>	<b>E - 1</b>
<b>LAMPIRAN F</b>	<b>TABULASI JAWABAN</b>	<b>F - 1</b>
<b>LAMPIRAN G</b>	<b>DATA KARYAWAN</b>	<b>G - 1</b>
<b>LAMPIRAN H</b>	<b>TAMPILAN SISTEM</b>	<b>H - 1</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian Lee (Lee, Kim, dan Han, 2010)	7
2.2	Model Penelitian Noor (Noor dan Salim, 2011)	8
2.3	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru	13
2.4	<i>Nonaka's Knowledge Spiral</i> (Yusup, 2012)	14
2.5	Hubungan antara variabel dalam model PLS	24
3.1	Metodologi Penelitian	28
4.1	Alur <i>knowledge sharing</i> dalam BPJS Ketenagakerjaan KC Panam	38
4.2	Model Penelitian Kegiatan KS BPJS Ketenagakerjaan KC Panam	41
4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator PS1	44
4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator PS2	45
4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator PS3	46
4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator PS4	46
4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SE1	47
4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SE2	48
4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SE3	49
4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SX1	50
4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SX2	50
4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SX3	51
4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SX4	52
4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator SX5	53
4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator RO1	54
4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator RO2	55
4.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator RO3	55
4.18	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator RO4	56
4.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator RO5	57
4.20	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator US1	58
4.21	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator US2	59
4.22	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator US3	59
4.23	Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Indikator US3	60
4.24	Model Pengukuran KS Pada SmartPLS	64
4.25	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Pada Pengukuran KS di SmartPLS	65
4.26	Uji Validitas Diskriman	67



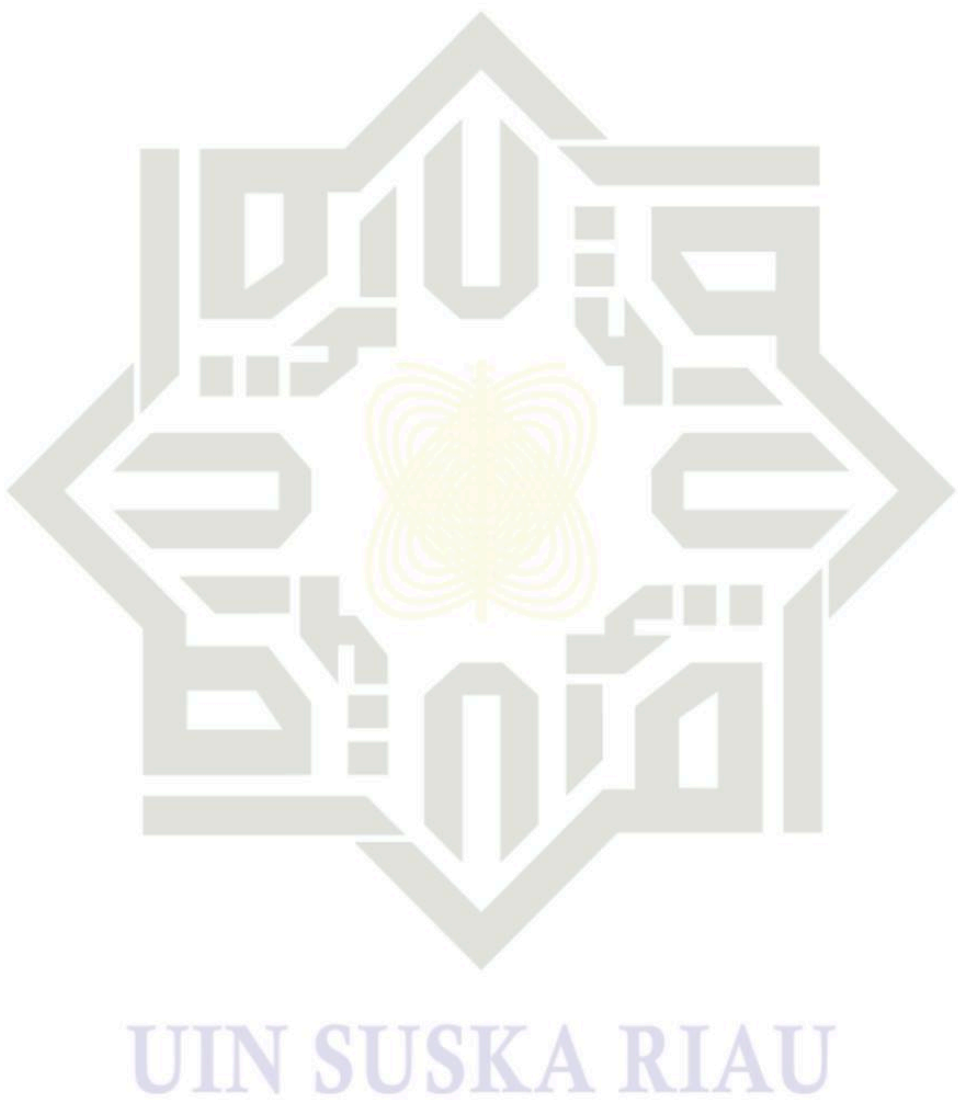
## DAFTAR TABEL

2.1	Perbandingan Faktor . . . . .	10
2.2	Kuisioner Penelitian . . . . .	17
4.1	Aktivitas <i>Knowledge Sharing</i> BPJS Ketenagakerjaan . . . . .	36
4.2	Karakteristik Penjawab Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	42
4.3	Karakteristik Penjawab Berdasarkan Usia . . . . .	42
4.4	Karakteristik Penjawab Berdasarkan Jabatan . . . . .	43
4.5	Karakteristik Penjawab Berdasarkan Tingkat Pendidikan . . . . .	43
4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator PS1 . . . . .	44
4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator PS2 . . . . .	44
4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator PS3 . . . . .	45
4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator PS4 . . . . .	46
4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SE1 . . . . .	47
4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SE2 . . . . .	47
4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SE3 . . . . .	48
4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SX1 . . . . .	49
4.14	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SX2 . . . . .	50
4.15	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SX3 . . . . .	51
4.16	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SX4 . . . . .	51
4.17	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator SX5 . . . . .	52
4.18	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator RO1 . . . . .	53
4.19	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator RO2 . . . . .	54
4.20	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator RO3 . . . . .	55
4.21	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator RO4 . . . . .	56
4.22	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator RO5 . . . . .	56
4.23	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator US1 . . . . .	57
4.24	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator US2 . . . . .	58
4.25	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator US3 . . . . .	59
4.26	Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator US4 . . . . .	60
4.27	Hasil Data Kuisioner Berdasarkan Variabel . . . . .	60
4.28	Hasil Uji Validitas Konstruk . . . . .	65
4.29	Uji Realibilitas . . . . .	68
4.30	<i>Path Coefficients</i> . . . . .	68
4.31	Hasil Uji Hipotesis . . . . .	69
4.32	Nilai <i>R-Square</i> . . . . .	76

4.33 Rekomendasi . . . . .	77
----------------------------	----

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPJSK	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan
Kabid	: Kepala Bidang
KS	: Knowledge Sharing
KC	: Kantor Cabang
KPI	: <i>Key Performance Indicator</i>
PS	: <i>Pleasure of Knowledge Sharing</i>
PLS	: <i>Partial Least Square</i>
RO	: <i>Reward of Organizational</i>
RPI	: Rancangan Pengembangan Individual
SE	: <i>Self Efficacy</i>
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>
SEM-PLS	: <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i>
SX	: <i>Support by Executives</i>
US	: <i>Use of System</i>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern ini pengetahuan telah menjadi modal *virtual* (*human captial*) yang sangat menentukan perkembangan sekaligus pertumbuhan organisasi. Pengetahuan (*knowledge*) menjadi nilai inti yang dapat membedakan seseorang dengan orang lain, membuat pengetahuan menjadi sumberdaya strategis yang menjadi penting bagi organisasi untuk dapat memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing lain. Perusahaan dituntut untuk lebih produktif dan aktif dalam menjaga, dan mengembangkan aset-aset penting yang dimiliki oleh perusahaan. Hal ini memaksa perusahaan untuk meninggalkan sudut pandang tradisional kemudian beralih kepada pendekatan manajemen pengetahuan (Trivellas, Akrivouli, Tsifora, dan Tsoutsas, 2015).

Perusahaan pada hakikatnya telah memiliki aset berupa pengetahuan *explicit* dan *tacit*. Aset *explicit* berupa dokumen, kebijakan perusahaan, aturan instansi dan literatur. Demikian juga aset *tacit* dapat berupa pengalaman kerja, keahlian, dan pemikiran-pemikiran karyawan. Pemanfaatan dan pengembangan pengetahuan perusahaan dilakukan dengan teknik pengelolaan yang disebut *Knowledge Management*. *Knowledge Management* yang dimiliki suatu organisasi merupakan aset yang sangat berharga (Lopez, Verde, dan Castro, 2011), karena merupakan sumberdaya internal instansi yang paling bernilai, unik, sulit digantikan dan sulit ditiru (Bonner, 2000). Nonaka dan Takeuchi (1995) mengungkapkan bahwa kesuksesan sebuah perusahaan dihasilkan dari keterampilan dan kepakaran mereka dalam menciptakan *knowledge* di organisasinya.

Aulawi, Govindaraju, Suryadi, dan Sudirman (2009) mengemukakan bahwa inti dalam *knowledge management* adalah memotivasi para karyawan dalam organisasi untuk melakukan *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* menjadi sumber utama dalam membangun daya saing perusahaan (Sangkala, 2007). Hasil survey yang dilakukan oleh Delphi Group mengemukakan bahwa pengetahuan (*knowledge*) yang menjadi aset suatu organisasi dalam berbagai macam struktur yaitu pertama 42% dipikiran (otak) karyawan, kedua adalah 26% dokumen kertas, ketiga 20% dokumen elektronik, dan yang terakhir 12% berupa *knowledge base* elektronik (Setiarso, Harjanto, dan Subagyo, 2009).

Dari hasil survey tersebut diketahui bahwa *knowledge sharing* merupakan solusi yang diperlukan perusahaan untuk mengamankan keunggulan kompetitif mereka yang berbeda dan dianggap sebagai kegiatan dasar dalam membuat pelu-



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ang untuk memaksimalkan kemampuan perusahaan dan kinerja karyawan. Menurut Utari, Bulan, dan Ermis (2017) tanpa *knowledge sharing*, tahapan pembelajaran dan pengetahuan menjadi terhambat, skala utilitas menjadi sangat terbatas dan kurangnya peningkatan *value* yang disebabkan oleh pengetahuan hanya dimiliki oleh individu atau bagian tertentu dalam sebuah perusahaan. Dengan *knowledge sharing* perusahaan dapat memotivasi individu untuk berfikir lebih kritis dan inovatif, serta menghasilkan *knowledge* baru yang berguna bagi kemajuan instansi (Aulawi dkk., 2009). Apabila sebuah instansi ingin menerapkan *knowledge sharing* secara efektif maka budaya *knowledge sharing* perlu ditumbuhkan dan dirangsang dengan aktif (Tobing, 2007).

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru sebagai badan penyelenggara program-program jaminan sosial tenaga kerja memiliki salah satu misi agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja perusahaan. Dengan menerapkan kegiatan *knowledge sharing* sejak akhir Desember 2013 untuk mengoptimalkan *knowledge* yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan mempunyai harapan agar dapat mendistribusikannya dengan baik sehingga pengetahuan yang dimiliki karyawan dapat menghasilkan suatu inovasi baru yang dapat meningkatkan kinerja organisasi. Dalam rangka penyebaran pengetahuan dan membudidayakan kegiatan *knowledge sharing* BPJS Ketenagakerjaan telah melakukan beberapa kegiatan yang mendukung *knowledge sharing* baik itu berbentuk formal maupun non formal, seperti kegiatan *briefing* pagi yang dilakukan setiap hari oleh seluruh karyawan. Aktivitas ini membahas rancangan kegiatan yang akan dilakukan setiap hari, kemudian disusul oleh *sharing* pengetahuan seperti tentang kesehatan, keagamaan, keuangan, dan tidak jarang karyawan membagikan motivasi kepada karyawan lainnya. Aktivitas *knowledge sharing* lainnya adalah *Sharing session* yang dilakukan pada hari Rabu pukul 08.59 WIB sebelum karyawan memulai aktifitas pekerjaan. *Sharing session* menjadi wadah setiap divisi untuk mensosialisasikan program kerjanya kepada karyawan lain dan juga sebagai sarana menyebarkan inisiatif-inisiatif yang ada pada perusahaan. Kegiatan ini memiliki tema yang berbeda pada setiap minggunya.

Selain itu terdapat *newsletter* sebagai pendukung kegiatan *knowledge sharing* lainnya untuk menerima pengetahuan, yang dinamakan *K-Letter*. *K-Letter* berisi tentang berbagai macam berita dan informasi yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan. *K-Letter* berguna untuk pemerataan distribusi pengetahuan sehingga karyawan dapat memiliki pengetahuan dan informasi yang sama. *K-Letter* di *update* dan disebarkan kepada seluruh karyawan setiap hari Senin melalui *email corporate* BPJS Ketenagakerjaan.

Untuk menyempurnakan dan meningkatkan aktifitas *knowledge sharing*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan sehingga mendapatkan manfaat yang lebih, BPJS Ketenagakerjaan membangun sebuah program yang membantu karyawan agar dapat menyumbangkan inovasi – inovasi yang tentunya sudah diimplementasikan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Program ini disebut dengan Insanova. Insanova merupakan suatu program yang dilakukan rutin sebanyak 1x dalam rentang waktu 3 bulan, yang berfungsi agar karyawan dapat menyumbangkan inovasinya melalui website yang telah disediakan yang dinamakan Insanova. Hasil inovasi - inovasi yang telah disumbangkan akan diterima oleh kantor pusat. Melalui proses seleksi karyawan yang memiliki inovasi terbaik memiliki kesempatan untuk mempresentasikan inovasi mereka kepada karyawan (inovator) lain yang ikut terpilih dalam event insanova yang dilaksanakan pada kantor pusat. Inovasi yang didapat dari para innovator juara ini akan dieskalasi lebih lanjut oleh unit terkait. Eskalasi bisa dalam bentuk diintegrasikan dengan sistem yang ada atau bisa pula dijadikan konsep yang diserap untuk disubstitute kedalam program yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan.

Selain insanova, karyawan juga dapat memberikan hasil kerjanya melalui sistem yang telah disediakan yang disebut sistem Rancangan Pengembangan Individual (RPI). Dalam RPI setiap karyawan diwajibkan dapat menyumbangkan kompetensi yang dimiliki seperti rangkuman hasil kerja, hasil pelatihan, *resume* buku, program kerja setiap tiga bulannya. Dalam hal ini instansi turut menerapkan regulasi yang mendukung jalannya *knowledge sharing* diantaranya yaitu menetapkan penilaian *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap karyawan yang menyumbangkan pengetahuannya melalui RPI. Apabila seorang karyawan menghasilkan pekerjaan yang baik namun tidak menulis apapun dalam RPI, maka secara otomatis penilaian atas kompetensinya berkurang atau tidak maksimal. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya instansi dalam memotivasi karyawannya agar terus berfikir kritis dan kreatif serta terus melakukan *knowledge sharing* sebagai budaya dalam instansi.

Berlandaskan hasil wawancara dengan Kabid Umum dan SDM, maka ditemukan beberapa fakta permasalahan dalam penerapan kegiatan *knowledge sharing* di BPJS Ketenagakerjaan KC Panam. Permasalahan pertama yaitu pengembangan *knowledge* yang hanya tersentralisasi pada kantor pusat, karena terbatasnya hak akses bagi karyawan untuk mendapatkan informasi yang disebarkan oleh karyawan untuk mendapatkan informasi yang disebarkan oleh karyawan lain melalui sistem RPI dan Insanova. Dalam penggunaan RPI dan Insanova, hanya Kepala Bidang (Kabid) dan Pimpinan Kantor Cabang yang dapat mengakses seluruh informasi dalam sistem tersebut, sehingga menyebabkan terjadinya kesenjangan informasi antara karyawan dan pimpinan.

Setelah dilakukan wawancara lanjutan dengan karyawan bidang pelayanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diketahui bahwa karyawan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam menyatakan senang dan tidak keberatan melakukan berbagi pengetahuan, namun juga diketahui hasil wawancara dengan karyawan bidang umum pengetahuan yang didapat saat pelatihan terkadang dibagikan secara langsung kepada karyawan lain terkadang juga tidak. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa cukup memberikan laporan dan hasil pelatihan tersebut melalui sistem yang telah disediakan sehingga kurangnya aktifitas berbagi secara langsung. Penyebab lainnya adalah kesibukan setiap karyawan sehingga mereka tidak memiliki kesempatan untuk membagikan ilmu yang didapatkan dari pelatihan secara langsung kepada karyawan lain

Menurut Tobing (2007) pengetahuan akan berkurang kemudian menghilang ketika seseorang tidak melakukan *sharing* dan menggunakan informasinya. Keengganan berbagi pengetahuan akan berakibat fatal bagi keberlangsungan hidup suatu organisasi. Dukungan manajemen puncak dan organisasi sangat dibutuhkan, tidak hanya menyediakan sumberdaya namun untuk merubah perilaku karyawan dalam ketersediaannya melakukan *knowledge sharing*, karena sebuah instansi dapat dikatakan berhasil menanamkan budaya *knowledge sharing* apabila dapat mengubah perilaku karyawan untuk bersedia secara konsisten berbagi pengetahuan yang ada (Lin, 2007).

Jika permasalahan yang ada tidak terselesaikan, maka akan berdampak kepada nilai dari pengetahuan dan informasi yang tidak dapat disebar dengan efisien dalam seluruh proses berbagi pengetahuan pada perusahaan. Hal ini juga menyebabkan penurunan profit dan tidak tercapainya tujuan kerja. Oleh sebab itu, perlu dilakukan analisis faktor *knowledge sharing* agar hasil dari analisa ini dapat menjadi acuan dan rekomendasi untuk BPJS Ketenagakerjaan, untuk melakukan analisa mengenai faktor-faktor yang dominan berpengaruh dalam melakukan aktivitas *knowledge sharing*.

Dari fakta-fakta yang ada maka perlu dilakukan analisis faktor *knowledge sharing* agar hasil dari analisa ini dapat menjadi acuan dan rekomendasi untuk BPJS Ketenagakerjaan KC Panam, untuk melakukan analisa faktor-faktor yang paling mempengaruhi perusahaan dalam melakukan aktivitas KS. Faktor individu, organisasi, dan teknis adalah faktor yang terkait dalam proses *knowledge sharing* pada perusahaan. Dalam menentukan faktor yang diukur, model penelitian yang digunakan bersumber pada penelitian Lee dkk. (2010). Lee dkk. (2010) membangun sebuah *framework* untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan *knowledge sharing* pada organisasi besar di Korea Selatan diantaranya yaitu faktor individu, faktor organisasi, dan faktor teknis. Peneliti mengambil *framework model* dari Lee dkk. (2010) dikarenakan masing-masing faktor mempunyai sub faktor yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

detail dan sesuai dengan kebutuhan dan keadaan dalam BPJS Ketenagakerjaan.

Analisis faktor-faktor *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran angket sebagai metode pengumpulan data untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Kuesioner yang akan disebar mengenai pertanyaan-pertanyaan pada setiap indikator dalam model penelitian. Pengolahan data analisis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan *Part Least Square* (PLS) dengan perhitungan *likert*.

Hasil analisis faktor akan menjadi penyelesaian masalah untuk lebih mengoptimalkan kegiatan *knowledge sharing* dan menjadi acuan perbaikan bagi instansi, terkait faktor yang paling berpengaruh dalam *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan, agar dapat ditingkatkan untuk memaksimalkan kemampuan instansi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka dilakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Sharing Karyawan Menggunakan Framework Lee pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru ”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing* karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.
2. *Framework* yang digunakan untuk mengukur faktor *knowledge sharing* pada penelitian ini yaitu *framework* Lee.
3. Data akan diolah dengan menggunakan teknik *Struktural Equation Modelling* (SEM-PLS) dengan *tools* SmartPLS 3.0.
4. Teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu jenuh karen populasi tidak begitu besar. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 22 orang.

### 1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk melakukan analisa faktor yang paling berpengaruh dalam *knowledge sharing* seperti faktor individu, faktor organisasi, dan faktor teknologi ter-



hadap karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru.

2. Memberikan rekomendasi berupa saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru dalam hal terkait faktor yang mempengaruhi kegiatan *knowledge sharing* karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

### 1.5 Manfaat

Manfaat dari menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap *knowledge sharing* karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru adalah:

1. Dapat mengetahui besarnya nilai pengaruh dari faktor-faktor yang dipilih dalam aktivitas *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan.
2. Dapat memberikan informasi dan rekomendasi kepada BPJS Ketenagakerjaan mengenai faktor yang paling berpengaruh dalam melakukan aktivitas *knowledge sharing*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Rencana susunan sistematika penulisan dokumen penelitian yang disusun secara ideal, ialah sebagai berikut:

#### BAB 1. PENDAHULUAN

Menjelaskan perihal Latar Belakang Masalah yang terjadi, Rumusan Masalah yang ingin diselesaikan, Batasan Masalah, Tujuan yang ingin dicapai, serta Manfaat yang diperoleh perusahaan dari penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

#### BAB 2. LANDASAN TEORI

Membahas teori yang berkaitan dengan materi penelitian. Teori yang di angkat mengenai teori-teori *knowledge management* dan *knowledge sharing*.

#### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai alur metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir.

#### BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab ini menjelaskan mengenai analisis data, proses analisa menggunakan teknik *Struktural Equation Modelling*, dan hasil nilai dari analisis faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan hingga ditemukannya rekomendasi untuk aktivitas *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan.

#### BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari Tugas Akhir dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

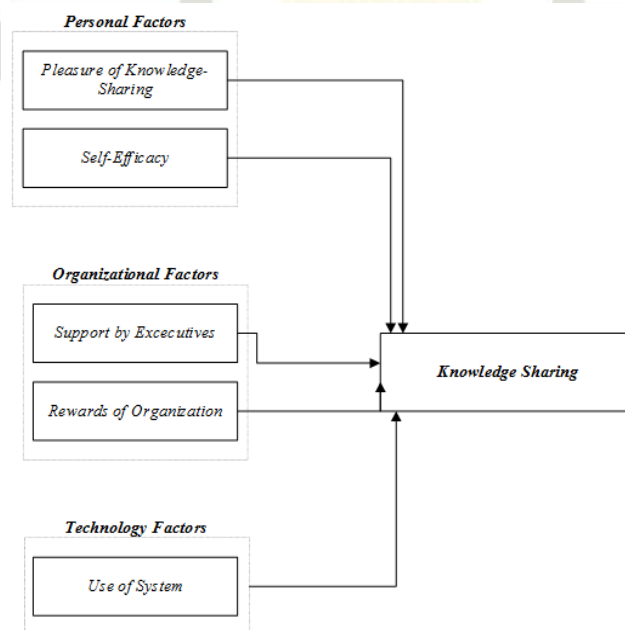
## BAB 2

### LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai Penelitian Terdahulu, Profil BPJS Ketenagakerjaan, *Knowledge Management*, *Knowledge Sharing*, *Framework Lin*, *Structural Equation Model (SEM)*, *Partial Least Squares (PLS)*, *Skala Likert*, *Populasi dan Sampel*.

#### 2.1 Penelitian Terdahulu Tentang *Knowledge Sharing*

Penelitian pertama yaitu dilakukan oleh Lee dkk. (2010) dengan judul “*A Study on Factors Influencing Knowledge – Sharing Activity for the Innovation Activity of Team*” Penelitian ini bertujuan menguji relasi antara faktor-faktor yang berpengaruh dari berbagi pengetahuan dalam tim itu sebenarnya melakukan kegiatan inovasi, berbagi pengetahuan, dan kegiatan inovasi dengan merujuk pada studi yang ada terkait dengan kegiatan berbagi pengetahuan dan inovasi. Untuk itu, penelitian ini mengumpulkan dan menganalisis data dari survei dan validasi hipotesis untuk menentukan hubungan antara faktor pengetahuan yang berpengaruh dalam berbagi dan kegiatan inovasi tim.

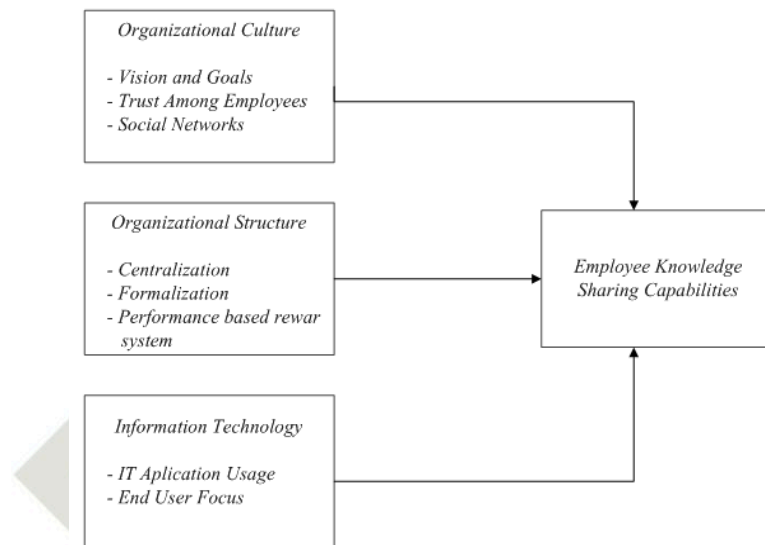


**Gambar 2.1.** Model Penelitian Lee (Lee dkk., 2010)

Penelitian kedua oleh Bulan (2016) dengan judul “*Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Knowledge Sharing di Antara Dosen*”. Hasil dari penelitian ini yaitu mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi *knowledge sharing* antar dosen di Ku-

pang. Hasil menunjukkan bahwa dengan adanya sebuah Sistem Penghargaan dan Penggunaan Teknologi dapat berpengaruh langsung terhadap *knowledge sharing* antar dosen di Kupang, Nusa Tenggara Timur.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Noor dan Salim (2011) melakukan penelitian dengan judul “*Factors Influencing Employee Knowledge Sharing Capabilities in Electronic Government Agencies in Malaysia*” dengan model penelitian seperti pada Gambar 2.2 berikut:



**Gambar 2.2.** Model Penelitian Noor (Noor dan Salim, 2011)

Hal yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk memeriksa faktor-faktor yang telah dikutip sebelumnya secara signifikan dalam mempengaruhi KSC karyawan dalam lembaga *Electronic Government* di Malaysia. Faktor-faktor yang mampu mempengaruhi karyawan KSC dalam lembaga EG di Malaysia secara berurutan yaitu faktor teknis (*technology*) dan faktor non-teknis (*individual, organizational culture, organizational structure*).

Penelitian ke empat dilakukan oleh Dwimadyasari dan Susanty (2015) dengan judul “*The Influence Of Individual, Organization, And Technology Factors On Knowledge Sharing At Distribution Office PT. PLN*” penelitian ini bertujuan untuk mendorong inovasi instansi, dengan memperhatikan beberapa faktor pendorong kegiatan *knowledge sharing* yang ada pada Kantor Distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Penelitian menunjukkan bahwa variabel faktor individu dan faktor teknologi berpengaruh besar dalam kegiatan *knowledge sharing*. Kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh sebesar 51,2% terhadap *knowledge sharing* di Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan Banten.

Penelitian ke lima oleh Lin (2007) dengan judul “*Knowledge sharing and firm innovation capability an empirical study*”. Lin membangun sebuah model *knowledge sharing* dengan tujuan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh faktor-faktor yang telah dibangun seperti faktor individu (*Enjoyment In Helping Others dan Knowledge Self-Efficacy*), faktor organisasi (*Top Management Support dan Organizational Rewards*) dan faktor teknologi (*ICT Use*) pada kegiatan *knowledge sharing* untuk meningkatkan kemampuan inovasi instansi yang lebih unggul. Dengan melakukan survei terhadap 172 karyawan dari 50 organisasi besar di Taiwan hasil penelitian menunjukkan bahwa dua faktor individu (*Enjoyment In Helping Others dan Knowledge Self-Efficacy*), salah satu faktor organisasi (*Top Management Support*) secara signifikan mempengaruhi proses berbagi pengetahuan. Hasilnya juga menunjukkan bahwa kesediaan karyawan untuk menyumbang dan mengumpulkan pengetahuan memungkinkan instansi untuk meningkatkan kemampuan inovasi.

Penelitian ke enam yang dilakukan oleh Utari dkk. (2017) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi *Knowledge Sharing* Pada Divisi Teknologi Informasi” tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi aktivitas KS pada divisi Information Technology. Faktor individu, organisasi, teknologi, dan *knowledge resource* merupakan variabel yang terdapat pada penelitian ini. Hasil analisa menunjukkan bahwa urutan faktor yang berpengaruh adalah faktor organisasi, faktor *knowledge resource*, faktor individu, dan teknologi.

Berikut pada Tabel 2.1 diberikan penjelasan perbandingan antara faktor-faktor penelitian sebelumnya:

**Tabel 2.1. Perbandingan Faktor**

Penelitian	Faktor yang Digunakan	Aktifitas KS	Perbandingan Faktor
Lee dkk. (2010)	Dalam penelitian ini melibatkan tiga faktor yang mempengaruhi KS yaitu <i>Personal factor</i> , <i>Organizational factor</i> , <i>Technical factor</i>	Untuk menciptakan inovasi dalam perusahaan komunikasi terbesar di Korea khususnya divisi informasi dan komunikasi, aktifitas KS yang ada yaitu saling berbagi pengetahuan baru dengan anggota internal.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Personal factors (Pleasure of sharing)</i> berpengaruh positif terhadap <i>knowledge sharing</i> , di susul oleh <i>Organizational Factors (support of executives)</i> yang berpengaruh secara signifikan terhadap aktivitas <i>knowledge sharing</i> pada instansi komunikasi terbesar di Korea.
Bulan (2016)	Penelitian ini menguji tiga faktor yang mempengaruhi dosen untuk saling berbagi pengetahuan, diantaranya yaitu Teknologi (Penggunaan teknologi informasi), Individu (kesenangan berbagi dan kemampuan berbagi), dan Organisasi (dukungan manajemen dan sistem penghargaan).	Adanya forum diskusi antar dosen yang bertujuan untuk mengembangkan potensi antar mereka sepenuhnya.	Hasil analisis data yang menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> dengan menggunakan <i>tools software SmartPLS</i> menunjukkan bahwa variabel Sistem Penghargaan dan Penggunaan Teknologi Informasi positif memengaruhi <i>knowledge sharing</i> di antara dosen di Kupang, Nusa Tenggara Timur.
Utari dkk. (2017)	Faktor Organisasi, Faktor Individu, Faktor Teknologi, dan Faktor <i>Knowledge resource</i>	Karyawan memberikan/ menyumbangkan pengetahuan mereka melalui sumberdaya yang telah disdiakan yaitu Sistem <i>Knowledge Management</i> untuk mendukung aktifitas KS.	Faktor yang secara signifikan berpengaruh pada <i>Knowledge Sharing</i> pada Divisi TI adalah faktor Organisasi. Sedangkan faktor yang pengaruhnya paling sedikit adalah teknologi, hal ini disebabkan karyawan TI belum aktif membagi pengetahuan dengan memasukkan tulisannya melalui aplikasi TI yang telah disediakan.

**Tabel 2.1 Perbandingan Faktor (Tabel lanjutan)**

Penelitian	Faktor yang Digunakan	Aktifitas KS	Perbandingan Faktor
Evanisa dan Susanty (2015)	Penelitian ini menggunakan 3 faktor yaitu faktor individu, Faktor Organisasi, Faktor Teknologi.	Kegiatan <i>knowledge sharing</i> yang ada pada Direktorat <i>Human Capital Management</i> Kantor Pusat PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu: <i>Kampipun (knowledge management system), e-learning, Video Learning, e-library, Community of Practice</i>	Faktor yang paling berpengaruh dalam kegiatan <i>Knowledge Sharing</i> pada PT. Telkom adalah faktor Organisasi dan faktor teknologi dengan total pengaruh sebesar 53,09%.
Lin (2007)	Model penelitian ini melibatkan tiga faktor yaitu Faktor Individu ( <i>Enjoyment In Helping Others dan Knowledge Self-Efficacy</i> ), Faktor Organisasi ( <i>Top Management Support dan Organizational Rewards</i> ) dan Faktor Teknologi ( <i>ICT Use</i> )	Lin meneliti 50 organisasi yang dipilih secara acak dari 1000 perusahaan teratas. Dalam penelitian ini tidak dijelaskan secara spesifik kegiatan KS yang diterapkan pada setiap organisasi.	Faktor Individu ( <i>Enjoyment In Helping Others, Knowledge Self-Efficacy</i> ) dan Faktor Organisasi ( <i>Top Management Support</i> ) secara signifikan mempengaruhi proses berbagi pengetahuan dalam organisasi besar di Taiwan.

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.1 Perbandingan Faktor (Tabel lanjutan)**

Penelitian	Faktor yang Digunakan	Aktifitas KS	Perbandingan Faktor
Dwimadyasari dan Susanty (2015)	Penelitian ini menguji tiga faktor yaitu <i>Individual factors, Organizational factors, dan Technology factors</i> .	Kegiatan KS pada PT.PLN Jawa Barat Banten yaitu adanya portal KMS dan E-mail	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel faktor individu dan faktor teknologi berpengaruh besar dalam kegiatan <i>knowledge sharing</i> . Kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh sebesar 51,2% terhadap <i>knowledge sharing</i> dan faktor organisasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap <i>knowledge sharing</i> di Kantor Distribusi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

## 2.2 Profil BPJS Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

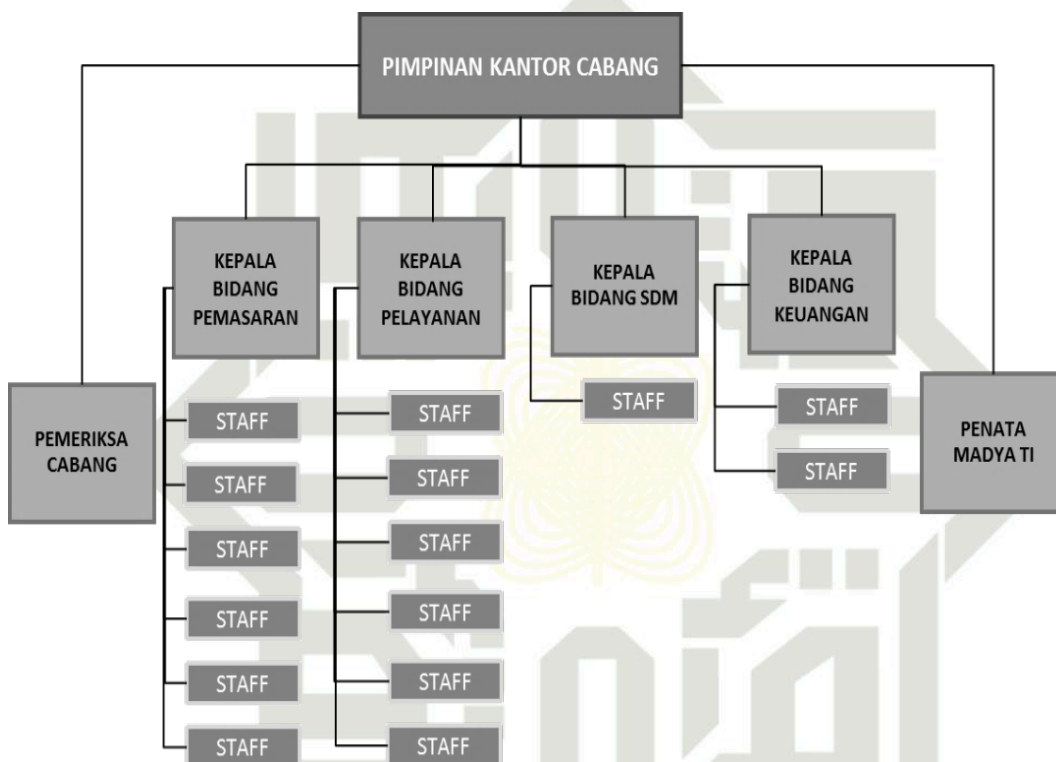
BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Pekanbaru mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuannya. Visi dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu “Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola

Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”. Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk membangun misi:

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru seperti yang terdapat pada Gambar 2.3:



**Gambar 2.3.** Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru

### 2.3 Konsep Knowledge Management

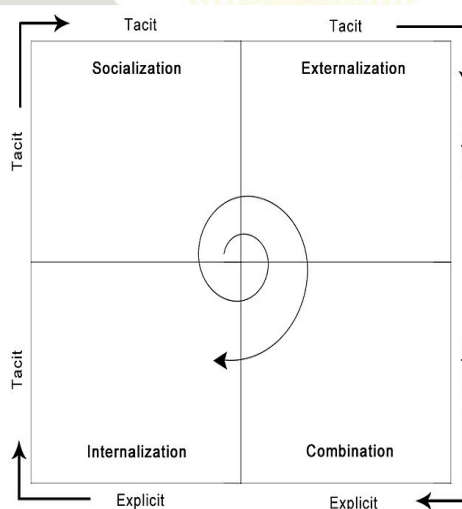
Nawawi (2012) berpendapat bahwa *knowledge management* merupakan sistem yang digunakan untuk melakukan perbaikan suatu instansi dengan kreativitas, pengetahuan, dan pengalaman para pegawai instansi. Dengan menerapkan *knowledge management* instansi akan mampu mengetahui sumber utama aset intangible instansi, sehingga akan lebih mudah untuk menentukan pengetahuan seperti apa yang dibutuhkan instansi dan mempertimbangkan pengetahuan seperti apa yang berpotensi untuk dikembangkan (Nawawi, 2012). *Knowledge management* yang berfungsi untuk mengelola *knowledge* organisasi juga dapat menghasilkan nilai baru dan menghasilkan rasa bersaing atau kinerja yang baik. *Knowledge management* dalam implementasinya menghasilkan manfaat pada bidang operasional

dan pelayanan. Lin (2007) menambahkan bahwa kegiatan ini dapat meningkatkan kemampuan inovasi kerja karyawan serta bermanfaat untuk pengembangan kualitas mutu instansi.

## 2.4 Knowledge Sharing

*Knowledge sharing* merupakan proses mendistribusikan pengetahuan dari satu individu ke individu lainnya yang saling membutuhkan, dengan memanfaatkan metode dan media yang beragam (Lumbantobing, 2011). *Knowledge sharing* terbagi menjadi dua, yaitu *tacit knowledge sharing* dan *explicit knowledge sharing*. *Tacit knowledge* adalah pengetahuan yang terdapat dalam pikiran manusia, sedangkan *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang disimpan dalam sebuah dokumen atau media penyimpanan lainnya selain otak manusia (Lumbantobing, 2011).

Nonaka dan Takeuchi (2007) mengkonversikan kedua jenis *knowledge* tersebut ke dalam empat jenis diantaranya yaitu *Socialization*, *Externalization*, *Combination*, *Internalization* yang disingkat menjadi SECI. Menurut Nonaka dan Takeuchi (2007) perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi pada sebuah organisasi dengan empat cara konversi seperti pada Gambar 2.4 berikut:



**Gambar 2.4.** Nonaka's Knowledge Spiral (Yusup, 2012)

### 1. Socialization

Proses sosialisasi antar Sumber Daya Manusia (SDM) di organisasi salah satunya dilakukan melalui pertemuan tatap muka (rapat, diskusi, dan pertemuan bulanan). Melalui proses tersebut, SDM dapat saling berbagi *knowledge* dan pengalaman yang dimilikinya sehingga tercipta *knowledge* baru bagi mereka.

### 2. Externalization



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem *knowledge management* akan sangat membantu proses eksternalisasi ini, yaitu proses untuk mengartikulasi *tacit knowledge* menjadi suatu konsep yang jelas. Dukungan terhadap proses eksternalisasi ini dapat diberikan dengan mendokumentasikan notulen rapat ke dalam bentuk elektronik, kemudian dapat dipublikasikan kepada mereka yang berkepentingan.

#### 3. *Combination*

Proses konversi *knowledge* melalui kombinasi adalah mengkombinasikan berbagai *explicit knowledge* yang berbeda untuk disusun ke dalam sistem *knowledge management*. Dapat berupa intranet (forum diskusi), database organisasi dan internet untuk memperoleh sumber eksternal.

#### 4. *Internalization*

Semua dokumen data, informasi, dan *knowledge* yang sudah didokumentasikan dapat dibaca oleh orang lain. Pada proses ini terjadi peningkatan *knowledge* sumber daya manusia. Pemicu dalam proses ini adalah penerapan “*learning by doing*”. Selain itu, pendidikan dan pelatihan dapat mengubah berbagai pelajaran tertulis (*explicit knowledge*) menjadi *tacit knowledge* para karyawan.

Ismail Al-Alawi, Yousif Al-Marzooqi, dan Fraidoon Mohammed (2007) menemukan bahwa terdapat lima unsur yang dapat mempengaruhi seseorang untuk berbagi pengetahuan dalam organisasi, yaitu *trust*, *communication between staff*, *information systems*, *reward system*, dan *organization structure*. Sedangkan Lin (2007) menyatakan bahwa dari tiga faktor yang berpengaruh dalam kegiatan *knowledge sharing* (*Individuals Factors*, *Organization Factors*, dan *Technology Factors*) dalam organisasi di Taiwan, faktor individu (*Individual Factors*) sebagai faktor penentu proses berbagi pengetahuan.

#### 1. *Individual Factors* (Faktor Individu)

##### (a) *Enjoyment in helping others*

Pengetahuan karyawan yang membantu karyawan lainnya akan cenderung untuk melakukan *knowledge sharing* kepada orang lain, baik dari segi memberikan (*donating*) dan mengumpulkan (*collecting*) pengetahuan. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan termotivasi secara intrinsik untuk menyumbangkan pengetahuan karena terlibat dalam pengejaran intelektual dan memecahkan masalah adalah suatu hal yang menantang karena mereka senang membantu orang lain (Wasko dan Faraj, 2000).

##### (b) *Knowledge self-efficacy*

*Self-efficacy* didefinisikan sebagai penilaian individu mengenai ke-

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampuan mereka mengelola dan mengimplementasikan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tingkatan tertentu dalam bekerja. Karyawan yakin dapat meningkatkan kinerja instansi dengan berbagi pengetahuan kepada sesama karyawan, yang tentu akan meningkatkan keinginannya untuk berbagi dan menerima pengetahuan.

## 2. *Organizational Factors* (Faktor Organisasi)

### (a) *Top management support*

Dukungan dari *top management* penting agar dapat menciptakan suasana yang mendukung dan menyediakan sumber daya yang mencukupi bagi penerapan *knowledge sharing* suatu organisasi. Dorongan dari *top management* akan berbagi pengetahuan diperlukan untuk menciptakan dan memelihara budaya *knowledge sharing*. Sejumlah penelitian telah membuktikan dukungan manajemen puncak (*Top management support*) penting untuk mewujudkan sebuah kondisi yang dapat mendukung dan menyediakan sumber daya yang diperlukan.

### (b) *Organizational rewards*

Sebuah perusahaan dapat sukses mempromosikan budaya *knowledge sharing* dengan melakukan perubahan perilaku dan kebiasaan karyawan untuk menginformasikan keinginan dan konsistensi dalam pelaksanaan *knowledge sharing* dengan memberikan imbalan semacam penghargaan maupun *rewards*. Imbalan organisasi dapat berupa *monetary incentives* (kenaikan gaji dan bonus) dan *non-monetary awards* (promosi jabatan dan keamanan kerja).

## 3. *Technology Factors* (Faktor Teknologi)

*Information and communication technology (ICT) use*. Penggunaan ICT dan *knowledge sharing* saling berkaitan, karena ICT dapat mempercepat pencarian, mengakses dan mengambil informasi, serta dapat mendukung komunikasi dan kolaborasi antar karyawan.

Proses berbagi pengetahuan sebenarnya sudah jamak dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Ketika seseorang bertanya dan mendapatkan jawaban yang dibutuhkan, sebenarnya kegiatan itu adalah salah satu contoh *knowledge sharing*. Disamping itu juga *knowledge sharing* menolong para karyawan untuk menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaannya sehari-hari karena melalui *knowledge sharing* seseorang dapat menerima pengetahuan atau solusi yang sudah terbukti berdasarkan pengalaman rekan kerjanya.

Kegiatan saling berbagi pengetahuan dapat memberikan peluang untuk menambah pengetahuan dan menciptakan pengetahuan baru. Lumbantobing (2011)



mengemukakan beberapa manfaat dari *knowledge sharing* diantaranya adalah:

1. Membuka peluang yang sama bagi karyawan perusahaan untuk mengakses pengetahuan yang tersimpan dan mempelajarinya.
2. Meningkatkan kesempatan belajar atau mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh dan mempelajari pengetahuan baru.
3. Mempercepat penyelesaian tugas atau masalah, karena penyelesaian tidak lagi dimulai dari titik nol.
4. Menyelesaikan suatu masalah dengan memanfaatkan metode yang sudah terbukti efektif di unit atau di tempat lain.
5. Menyediakan bahan dasar bagi inovasi berupa pengetahuan yang bervariasi dan multiperspektif.

## 2.5 Framework Lee

Lee melakukan sebuah penelitian dengan judul “*A Study on Factors Influencing Knowledge-Sharing Activity for the Innovation Activity of Team*” pada pekerja dibidang informasi dan divisi komunikasi terbesar di Korea. Lee menggunakan model *knowledge sharing* di penelitiannya dengan tujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor seperti faktor Personal (*Pleasure of knowledge sharing* dan *Knowledge Self-Efficacy*), faktor Organisasi (*Support by executives* dan *Rewards of Organizational*) dan faktor Teknologi (*Use of System*) pada kegiatan *knowledge sharing* apakah dapat meningkatkan kemampuan inovasi pada organisasi besar di Korea menjadi lebih unggul. Model penelitian yang digunakan oleh Lee dalam penelitiannya dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Lee dkk. (2010) mengkaji faktor-faktor terjadinya *knowledge sharing* antara faktor individu, organisasi dan teknologi saling berkorelasi untuk mencari hubungannya dengan inovasi pada pekerja dibidang informasi dan divisi komunikasi terbesar di Korea. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap *knowledge sharing*, Lee membagi Tiga faktor *knowledge sharing* pada penelitiannya menjadi 5 variabel. Setiap variabel memiliki indikator pernyataan sebagai indeks pengukuran kegiatan *knowledge sharing*. Indikator yang digunakan oleh Lee dalam mengukur *knowledge sharing* disusun dalam bentuk kuisisioner yang dapat dilihat pada Tabel 2.2 :

**Tabel 2.2.** Kuisisioner Penelitian

No.	Item	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
Individual Factors					
	Pleasure of knowledge-sharing				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2.2** Kuisisioner Penelitian (Tabel lanjutan)

No.	Item	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
1	Saya senang mengeksplorasi pengetahuan dengan rekan kerja.				
2	Saya senang ketika saya dapat membantu rekan kerja dengan pengetahuan yang saya miliki.				
3	Merupakan suatu hal yang baik membantu orang lain dengan berbagi pengetahuan.				
4	Berbagi pengetahuan yang saya miliki dengan rekan kerja itu menyenangkan.				
<i>Self-Efficacy</i>					
5	Saya memiliki kemampuan untuk memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi perusahaan.				
6	Saya memiliki keahlian khusus untuk memberikan pengetahuan yang berguna bagi perusahaan.				
7	Saya memberikan informasi yang sangat berguna bagi perusahaan.				
<i>Organizational Factors</i>					
<i>Support by Executives</i>					
8	Pimpinan percaya bahwa kegiatan berbagi pengetahuan memiliki manfaat bagi setiap karyawan.				
9	Pimpinan perusahaan mendukung setiap karyawan untuk berbagi pengetahuan.				
10	Perusahaan menyediakan dukungan sarana yang diperlukan karyawan untuk berbagi pengetahuan.				
11	Pimpinan perusahaan peduli terhadap karyawan yang senang berbagi pengetahuan.				
12	Menurut saya pimpinan perusahaan menyediakan sumber daya yang diperlukan karyawan untuk berbagi pengetahuan.				
<i>Reward of Organizational</i>					
13	Ketika melakukan <i>knowledge sharing</i> dengan karyawan lainnya, perusahaan akan memberikan kenaikan gaji kepada saya.				

### Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Kuisisioner Penelitian (Tabel lanjutan)

No.	Item	Tanggapan Responden			
		STS	TS	S	SS
14	Ketika melakukan <i>knowledge sharing</i> dengan karyawan lainnya, perusahaan akan memberikan bonus yang lebih besar.				
15	Ketika melakukan <i>knowledge sharing</i> dengan karyawan lainnya, perusahaan akan memberikan promosi jabatan.				
16	Ketika melakukan <i>knowledge sharing</i> dengan karyawan lainnya, perusahaan akan memberikan peningkatan jaminan kerja saya diperusahaan lebih lama.				
17	Ketika saya membagi pengetahuan dengan rekan kerja, akan memberikan hasil evaluasi yang lebih positif terhadap kinerja pekerjaan saya.				
<b>Technical Factor</b>					
<i>Use of System</i>					
18	Saya menggunakan sistem berbagi pengetahuan untuk mengakses pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan.				
19	Semua karyawan menggunakan sistem berbagi pengetahuan untuk berkomunikasi dengan karyawan lain.				
20	Setiap karyawan menggunakan sistem berbagi pengetahuan untuk berbagi pengetahuan diantara mereka (divisi).				
21	Setiap karyawan menggunakan sistem berbagi pengetahuan untuk berbagi pengetahuan diantara mereka (diluar divisi).				
<b>Knowledge Sharing</b>					
22	Saya membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan ketika rekan kerja saya bertanya tentang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan.				
23	Rekan kerja saya memberikan informasi yang mereka miliki ketika saya bertanya tentang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan.				
24	Rekan kerja akan berbagi pengetahuan mereka ketika saya bertanya tentang pengetahuan terkait pekerjaan.				

## 2.6 Structural Equation Model (SEM)

Sewal Wright mempublikasikan konsep ini di tahun 1934, awal masanya teknik ini dikenal dengan analisa jalur dan kemudian dipersempit dalam bentuk analisis *Structural Equation Modeling*. *Structural Equation Modeling* (SEM) memungkinkan dilakukannya analisis diantara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung (Hair, Black, Babin, dan Anderson, 2013). Proses permodelan SEM terdiri dari dua tahapan dasar, yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model struktural.

SEM salah satu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel-variabel bebas yang berkorelasi (*correlated independent*), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independent*) dimana masing-masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian menurut definisi ini SEM dapat digunakan sebagai alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda, analisis jalur, analisis faktor, analisis time series, dan analisis kovarian (Jogiyanto, 2011). Didalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis path), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan model struktural atau analisis regresi).

Adapun kegiatan awal yang dilakukan sebelum melakukan analisis data dengan *Structural Equation Model* adalah mempersiapkan data yang akan dianalisis, penjelasan pada tahap ini adalah:

1. Dalam menggunakan PLS format data yang dikenali oleh PLS adalah tipe *file excel.csv*, maka dari itu dibutuhkan konversi data dalam bentuk *csv*.
2. Buka *file excel (xls)*.
3. Klik *file* – > *save as* – > pilih tipe *file csv* pada menu *save as type* – > klik *save*.

Ketika data yang telah disiapkan sudah dalam format *csv* maka tahapan analisa data dapat dilakukan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan *tools Smart-PLS 3.0* untuk menganalisa data.

### 2.6.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran digunakan alat untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2011). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsisten alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsisten responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian (Jogiyanto, 2011).

Untuk mengetahui hasil perhitungan parameter AVE, *Communality*, dan *Redudancy* menggunakan rumus sebagai berikut (Jogiyanto, 2011):

Rumus parameter AVE:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n} \quad (2.1)$$

Rumus parameter *Communality*:

$$Communality = \frac{1}{p_j} \sum_{h=1}^{p_j} Korelasi^2(X_{jh}, Y_j) \quad (2.2)$$

Rumus parameter *Redudancy*:

$$Redudancy Y_j = Communality_j \times R^2(Y_j' \text{ yang menjelaskan } Y_j) \quad (2.3)$$

Validitas konvergen dilihat dari skor AVE dan *Communality*, masing-masing harus bernilai diatas 0,5. Hair mengemukakan bahwa *rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah lebih kurang 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk *loading* 40 dianggap lebih baik, untuk *loading* > 0.50 dianggap signifikan secara praktikal. Dengan demikian, semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasikan matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7, *communality* > 0.5 dan *average variance extracted* (AVE) > 0.5 (Jogiyanto, 2011).

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi.

Setelah melakukan uji validitas, dalam PLS juga melakukan uji reabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur, reabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono, 2006). Uji reabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metoda yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Jogiyanto, 2011). Rumus untuk menghitung reliabilitas dengan teknik instrumen *cronbach's alpha* yaitu (Siregar, 2013):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.4)$$

Keterangan  $r_{11}$  adalah reliabilitas instrumen,  $k$  adalah banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal,  $\sum \sigma_t^2$  adalah jumlah varian butir dan  $\sigma_t^2$  adalah varian total.

Adapun tahapan untuk menganalisis model pengukuran (*outer model*) yang menggunakan *software SmartPLS*, adalah sebagai berikut (Jogiyanto, 2011):

1. Buka *software SmartPLS 3.0*.
2. Pilih *file* dari menu utama, klik *new*.
3. Tampak halaman kerja untuk membuat model baru.
4. Isi nama *file* kerja yang ada di dalam kolom *project name* – > klik *next* untuk mengimpor data dalam format excel.csv yang disimpan dalam folder tempat menyimpan file tersebut – > centang tanda import indicator data – > klik *finish*.
5. Data telah selesai diimpor, maka akan terlihat kotak menu kerja.
6. Klik dua kali file yang telah diimpor untuk memulai menggambar model atau dapat juga untuk mengecek kesiapan data yang dipakai.
7. Untuk menguji validitas dan reliabilitasnya, klik menu *calculate* – > *algorithm*, maka akan keluar kotak dialog pada tampilan.

#### 2.6.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap path untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Sebagai contoh, jika nilai  $R^2$  sebesar 0.7 artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 70%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diajukan. Namun,  $R^2$  bukanlah parameter *absolute* dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoritis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas tersebut (Jogiyanto, 2011).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*, harus diatas 1.96 untuk hipotesis dua ekor dan diatas 1.64 untuk hipotesis satu ekor untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80% (Jogiyanto, 2011). Untuk mendapatkan hasil analisis model struktural dalam SMART-PLS 3.0 dapat melalui tahapan-tahapan berikut (Jogiyanto, 2011):

1. Buka halaman model penelitian, kemudian klik *calculate* – > pilih *bootstrapping*. Pada menu *bootstrapping* akan muncul 2 menu yaitu *skema missing value* dan *skema bootstrapping*.
2. Pilihan menu lain yang muncul pada kotak *dialog bootstrapping* adalah *cases* dan *samples* sebagai berikut:
  - (a) *Case* menunjukkan jumlah data *n* yang digunakan dalam pengujian tersebut.
  - (b) *Samples* adalah jumlah iterasi atau resampling yang akan dilakukan oleh PLS.
3. Jika semua menu sudah dipilih – > klik *finish* dan SmartPLS akan melakukan *bootstrapping*.

## 2.7 Partial Least Squares (PLS)

Analisis *Partial Least Squares* (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. PLS merupakan bagian dari metoda statistika SEM berbasis varian yang digunakan untuk menyeleksi regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data seperti ukurn sampel yang kecil, adanya data yang hilang. PLS telah diuji coba pada data riil dan dalam simulasi (Jogiyanto, 2011).

Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis diantara dua variabel. Perbedaan mendasar PLS yang merupakan SEM berbasis varian LISREL atau AMOS yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya. SEM berbasis kovarian bertujuan untuk mengestimasi model untuk pengujian atau konfirmasi teori, sedangkan SEM varian bertujuan untuk memprediksi model untuk pengembangan teori. Karena itu, PLS merupakan alat prediksi kaulitas yang digunakan untuk pengembangan teori. Berikut merupakan keunggulan PLS (Jogiyanto, 2011):

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks).
2. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antar variabel independen.
3. Hasil tetap kokoh (*robust*) walaupun terdapat data yang tidak normal dan



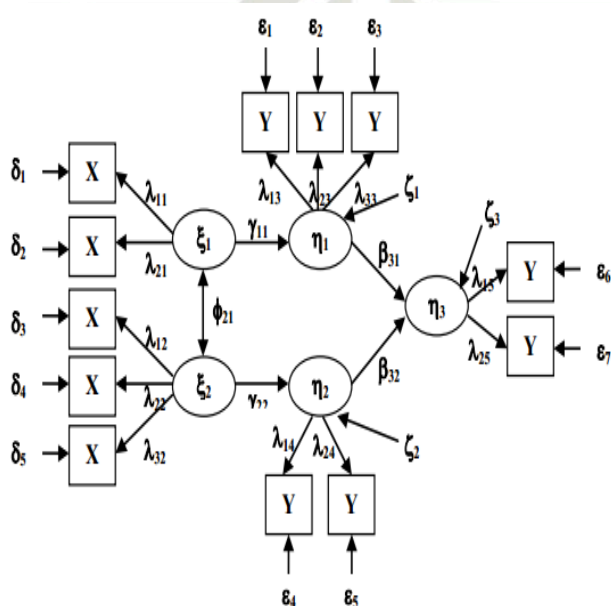
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hilang (*missing values*).

4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis *cross-product* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi.
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif.
6. Dapat digunakan pada sampel kecil.
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal.
8. Dapat digunakan pada data tipe skala berbeda, yaitu: nominal, ordinal, dan kontinu.

Secara umum notasi yang digunalakn dalam PLS dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut:



Gambar 2.5. Hubungan antara variabel dalam model PLS

## 2.8 Skala Likert

Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 4. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur (Siregar, 2013).

Alternatif jawaban pada skala *likert* tidak hanya tergantung pada jawaban

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setuju atau penting. Alternatif jawaban dapat berupa apa pun sepanjang mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang suatu objek jawaban, misalnya baik, senang, tinggi atau puas dan lainnya (Siregar, 2013).

## 2.9 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Sedangkan sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Teknik sampling adalah cara atau teknik yang digunakan dalam mengambil sampel penelitian Anggota populasi manapun yang akan diambil tidak menjadi soal, yang paling penting adalah jumlah *quotum* yang sudah ditetapkan dapat dipenuhi.

### 2.9.1 Jenis - Jenis Populasi

Terdapat 2 macam populasi Riduwan dan Akdon (2009) yaitu:

1. Populasi Target  
Populasi target adalah populasi yang dengan alasan yang kuat (*reasonable*) memiliki kesamaan karakteristik dengan populasi terukur.
2. Populasi Terukur  
Populasi terukur adalah populasi yang secara ril dijadikan dasar dalam sampel dan secara langsung menjadi lingkup sasaran keberlakuan kesimpulan.

### 2.9.2 Teknikk *Sampling*

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* terdiri dari 2 macam yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik *sampling* menurut Riduwan dan Akdon (2009) juga terbagi dua diantaranya:

1. *Probability Sampling*  
*Probability sampling* adalah tehnik *sampling* yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pemilihan sampel dengan cara probabilitas (*probability*) ini sangat dianjurkan pada penelitian kuantitatif. Dalam *Probability sampling*, ada 4 macam teknik yang dapat digunakan antara lain:
  - (a) Sampling acak (*Random sampling*)  
Sampling acak adalah *sampling* dimana elemen-elemen sampelnya ditentukan atau dipilih berdasarkan nilai probabilitas dan pemilihannya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan secara acak (Riduwan dan Akdon, 2009). Sampling acak ini mempunyai kelemahan, antara lain: sampling jenis ini sukar atau sulit, ada kalanya tidak mungkin memperoleh data lengkap tentang keseluruhan populasi. Sedangkan ciri sampling acakan yaitu, setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Dalam penelitian hal penting yang harus diperhatikan untuk mendapatkan responden yang akan dijadikan sampel, maka peneliti harus mengetahui jumlah responden yang ada dalam populasi.

(b) Teknik Klaser/Sampling Daerah/Area sampling (*Cluster sampling*)

Area sampling ini merupakan sampling menurut daerah atau pengelompokannya (Riduwan dan Akdon, 2009). Teknik klaser ini memilih sample berdasarkan pada kelompok, daerah, atau kelompok subjek secara alami berkumpul bersama. Jumlah sampel adalah jumlah klaser dikalikan jumlah anggota populasi per klaster.

(c) Teknik secara stratifikasi

Teknik stratifikasi ini harus digunakan sejak awal, ketika peneliti mengetahui bahwa kondisi populasi terdiri atas beberapa anggota yang memiliki stratifikasi atau lapisan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Ketepatan teknik stratifikasi dapat ditingkatkan dengan menggunakan proporsional besar kecilnya anggota lapisan dari populasi ditentukan oleh besar kecilnya jumlah anggota populasi dalam lapisan yang ada.

(d) Teknik secara sistematis (*Systematic sampling*)

Teknik pemilihan sampel ini menggunakan prinsip proporsional, dengan cara menentukan pilihan sampel pada setiap  $1/k$  dimana  $k$  adalah suatu angka pembagi yang telah ditentukan.

2. *Non Probability Sampling*

Teknik non probability sampling merupakan cara pengambilan sampel yang pada prinsipnya menggunakan pertimbangan tertentu yang digunakan oleh peneliti. Teknik ini dapat dilakukan dengan mudah dalam waktu yang sangat singkat. Tapi kelemahan teknik ini adalah hasilnya tidak dapat diterima dan berlaku bagi seluruh populasi, karena sebagian besar dari populasi tidak dilibatkan dalam penelitian (Riduwan dan Akdon, 2009). Dalam teknik non probability sampling ini ada 6 macam teknik memilih sampel yaitu:

(a) Teknik memilih sampel secara kebetulan (*accidental sampling*)

Teknik ini dikatakan secara kebetulan karena peneliti memang sengaja memilih sampel kepada siapapun yang ditemui peneliti atau *by*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

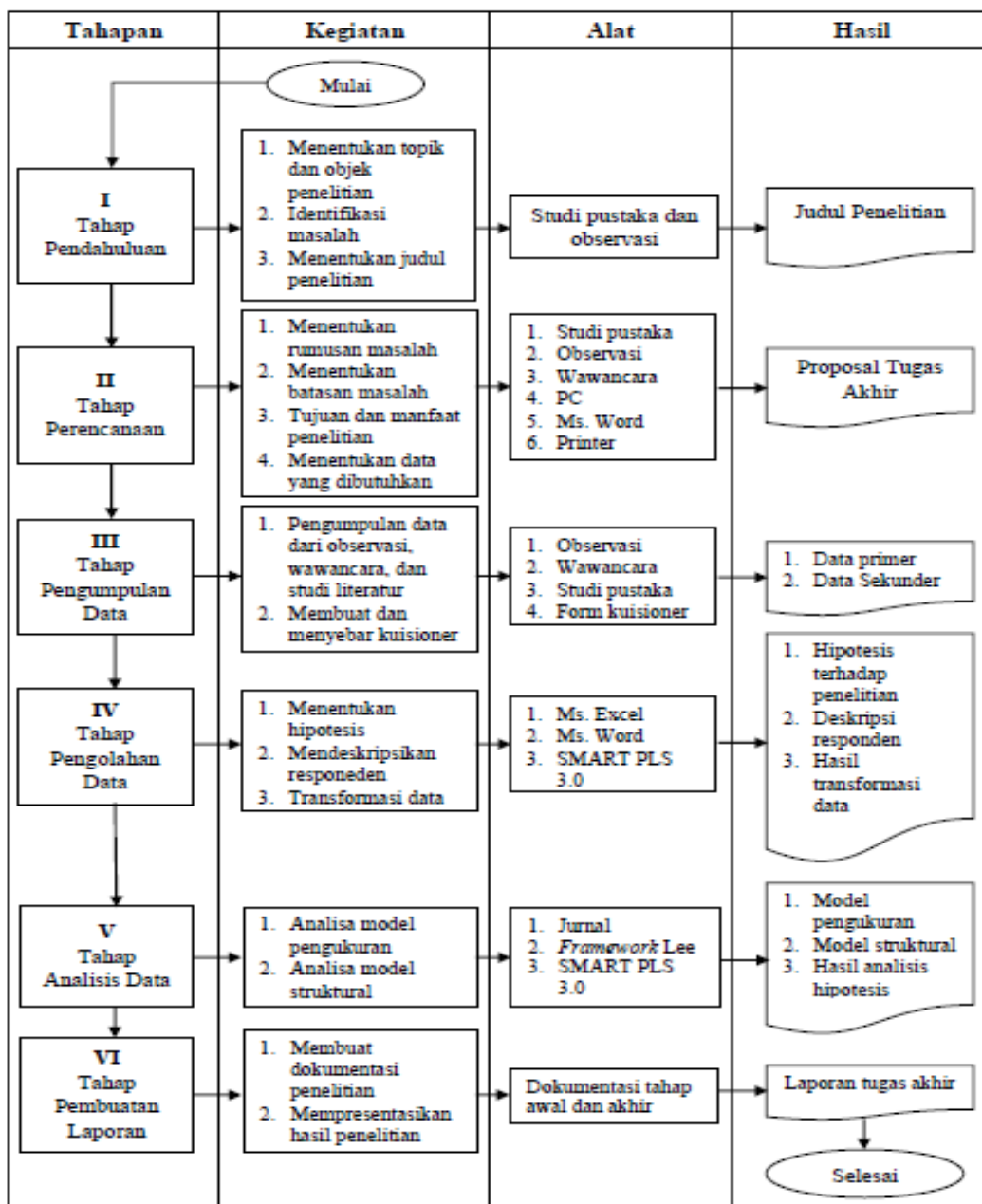
*accident* pada tempat, waktu, dan cara yang telah ditentukan. Misal, menanyakan setiap orang yang dijumpai ditengah jalan untuk meminta pendapat mereka tentang kenaikan harga. Teknik ini juga mempunyai kelebihan, metode ini sangat mudah, murah, dan cepat untuk dilakukan. Sedangkan kekurangan teknik ini adalah sampel ini sama sekali tidak representatif tentu saja tak mungkin diambil suatu kesimpulan yang bersifat generalisasi.

- (b) Teknik Sampling Sistematis  
Sampling sistematis yaitu memilih sampel dari suatu daftar menurut urutan tertentu (Riduwan dan Akdon, 2009). Misal, tiap individu yang ke-10 atau ke-n dalam anggota perkumpulan buruh.
- (c) Memilih Sampel Dengan Teknik Bertujuan (*Purposive Sampling*)  
Penelitian tertentu dilakukan secara intensif untuk memperoleh gambaran utuh tentang suatu kasus. Teknik ini biasanya dilakukan dalam penelitian kualitatif, penelitian ini bertujuan mempelajari kasus-kasus tertentu. Misal, para peneliti memilih para pedagang tertentu untuk memperoleh informasi tentang macam-macam harga barang.
- (d) Memilih Sampel Dengan Kuota Atau Jatah (*Quota Sampling*)  
Sampling kuota ini merupakan metode memilih sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu dalam jumlah atau kuota yang diinginkan (Riduwan dan Akdon, 2009). Misalnya, peneliti ingin mengetahui kinerja suatu badan yang dibentuk oleh pemerintah.
- (e) Memilih Sampel Dengan Cara *Snowball Sampling*  
Sampling ini digunakan untuk menyelidiki hubungan antar manusia dalam kelompok yang akrab atau menyelidiki cara-cara informasi tersebar dikalangan tertentu (Riduwan dan Akdon, 2009). Misal, dokter mengetahui tentang pemakaian obat. Sampling ini mempunyai kelebihan dan kekurangan.
- (f) Sampling Jenuh dan Padat  
Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Riduwan dan Akdon, 2009). Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling jenuh atau total sampling dengan mengambil semua anggota populasi menjadi sampel. Teknik ini digunakan jika populasi berjumlah kurang dari 30 orang.

### BAB 3

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penyusunan laporan penelitian dibutuhkan langkah-langkah untuk menghasilkan sebuah laporan yang terstruktur. Pada bab ini akan menerangkan metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian mulai dari proses penentuan topik penelitian hingga tahap dokumentasi tugas akhir. Metode penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Tahap Penelitian

Tahap pendahuluan merupakan proses awal saat ingin melakukan penelitian, hal-hal yang dilakukan pada tahap ini adalah:

1. Menentukan Topik dan Objek Penelitian

Untuk menentukan topik penelitian dilakukan studi literatur dengan cara membaca buku dan beberapa jurnal yang terkait dengan topik penelitian yang akan diangkat. Dari kegiatan tersebut didapatkan topik mengenai analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *knowledge sharing* karyawan di BPJS Ketenagakerjaan. Langkah selanjutnya adalah menentukan objek penelitian untuk tugas akhir. Dari hasil studi literatur dan wawancara yang telah dilakukan, maka penelitian ini memilih BPJS Ketenagakerjaan sebagai objek penelitian untuk Tugas Akhir.

2. Identifikasi Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah peneliti melakukan wawancara, studi literatur, kemudian mengumpulkan data terkait agar dapat mengidentifikasi masalah dan mengetahui kegiatan *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan.

3. Menentukan Judul Penelitian

Judul penelitian didapat setelah peneliti melakukan identifikasi masalah pada objek penelitian yaitu di BPJS Ketenagakerjaan. Dari hasil studi pustaka dengan cara membaca beberapa jurnal terkait dengan topik penelitian, maka judul yang diangkat untuk penelitian ini adalah Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan.

### 3.2 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan setelah tahap pendahuluan, tahapan yang dilakukan pada perencanaan adalah:

1. Menentukan Rumusan Masalah

Dalam menentukan masalah apa saja yang akan dibahas dalam penelitian dilakukan dengan cara observasi pada BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan wawancara juga dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan masalah yang ada lalu menentukan rumusan masalah sesuai dengan permasalahan. Berdasarkan topik yang telah diangkat pada tahap pendahuluan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisa faktor yang mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru.

2. Menentukan Batasan Masalah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahapan ini dilakukan batasan permasalahan dalam penelitian. Batasan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Untuk menganalisis nilai setiap faktor menggunakan teknik analisis *Struktural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan tools SmartPLS 3.0. *Framework* yang digunakan untuk mengukur faktor *knowledge sharing* yaitu *framework* Lee.

Populasi dalam penelitian ini adalah 22 orang, dengan menggunakan teknik *non probability sampling* (pengambilan sampel jenuh) karena populasi yang tidak begitu besar. Berdasarkan teknik yang digunakan maka sampel yang akan diambil sebanyak 22 orang (seluruh populasi). Hasil dari penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru.

#### 3. Menentukan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Menurut hasil dari identifikasi permasalahan seperti yang terdapat pada tahap pendahuluan, maka dibuatlah tujuan - tujuan yang akan dicapai sebagai bentuk penyelesaian mengenai permasalahan-permasalahan yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru. Serta menganalisa manfaat-manfaat yang akan dirasakan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru berdasarkan tujuan yang ingin dicapai penulis.

#### 4. Menentukan Data yang Dibutuhkan

Untuk menentukan data-data yang dibutuhkan hal pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi variabel penelitian, jenis penelitian, penentuan responden.

##### (a) Variabel Penelitian

Variabel penelitian diambil berdasarkan *framework* Lee. Pada penelitian ini menggunakan 3 faktor yang dijabarkan menjadi 5 variabel dengan 24 indikator pengukuran yang berasal dari faktor utama yang mempengaruhi *knowledge sharing* karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

##### (b) Jenis Penelitian

Metode yang digunakan pada adalah metode kuantitatif. Dari latar belakang masalah, perumusan masalah penelitian dan berdasarkan teori yang telah dijelaskan, penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian kuantitatif.

##### (c) Penentuan Responden

Penelitian ini dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru. Responden yang akan menjadi objek penelitian adalah seluruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pekanbaru dengan kuantitas sebanyak 22 orang.

### 3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penulisan laporan tugas akhir ini diperoleh dengan beberapa cara:

1. Observasi dan Wawancara

Tahap ini peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada Kepala Bidang Sumber Daya Manusia (Kabid SDM) untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan seperti pada Lampiran A, Lampiran B, Lampiran C, dan Lampiran D. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data informasi yang lebih akurat mengenai objek yang diteliti yang belum terdokumentasikan pada laporan penelitian.

Kabid SDM dinilai sebagai narasumber yang tepat untuk karena perannya yang penting hampir diseluruh bidang termasuk mengarahkan karyawan dan mengukur produktifitas kerja seorang karyawan. Beberapa pertanyaan yang diajukan kepada Kabid SDM:

- (a) Sejak tahun berapa BPJS Ketenagakerjaan dibentuk?
- (b) Apa perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dengan BPJS Kesehatan?
- (c) Apakah berbagi pengetahuan dalam instansi merupakan hal utama yang perlu diperhatikan?
- (d) Apa saja usaha yang dilakukan instansi mendukung kegiatan *knowledge sharing* yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan?
- (e) Siapa saja yang melakukan kegiatan *knowledge sharing* ini?
- (f) Berapa jumlah total karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru?
- (g) Apa saja yang dibagikan dalam kegiatan *Knowledge sharing* tersebut?
- (h) Sudah berapa lama kegiatan *knowledge sharing* ini diterapkan dalam BPJS Ketenagakerjaan?
- (i) Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan instansi dalam kegiatan ini?
- (j) Apakah proses kegiatan *knowledge sharing* berjalan dengan baik?
- (k) Kenapa belum memenuhi harapan perusahaan? Apa permasalahannya?
- (l) Apa tindakan yang dilakukan oleh instansi mengenai hal tersebut?

Narasumber lainnya adalah pada bagian pemasaran. Bagian pemasaran

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan inti dari majunya profit instansi. Instansi yang tidak dapat mengelola bagian pemasaran dengan baik akan mengalami hambatan untuk mendapatkan penghasilan dari usaha yang telah dilakukan, maka dari itu penting untuk menggali informasi terkait penelitian ini salah satunya pada bagian pemasaran untuk menemukan hambatan terkait dalam aktivitas knowledge sharing dalam instansi.

- (a) Sudah berapa lama ibu bekerja dibagian pemasaran?
- (b) Apakah selama bekerja mendapatkan pengetahuan baru?
- (c) Apakah pengetahuan yang didapat berasal dari dalam instansi?
- (d) Menurut Ibu, apakah berbagi pengetahuan itu penting?
- (e) Apa ibu membagikan pengetahuan yang ibu dapatkan? Kapan ibu membagikan pengetahuan yang ibu dapatkan dari pelatihan?
- (f) Apakah ibu secara rutin mengikuti kegiatan *sharing session* dan kegiatan *knowledge sharing* lainnya?
- (g) Kenapa kegiatan tersebut tidak ibu ikuti secara rutin?
- (h) Apakah ibu menggunakan RPI untuk memberikan pencerahan yang dimiliki?
- (i) Seberapa sering ibu menyumbangkan pengetahuan dalam RPI?

#### 2. Studi Literatur

Tahapan ini dilakukan untuk mengumpulkan data sebagai pendukung landasan teori yang kuat untuk melakukan penyusunan laporan. Studi literatur dilakukan dengan memanfaatkan literatur dari perpustakaan sebagai dasar dari penelitian lapangan, Beberapa teori dan konsep yang dibahas:

- (a) Teori-teori terkait *knowledge management* dan *knowledge sharing*.
- (b) Penelitian-penelitian sebelumnya yang berasal dari jurnal yang membahas tentang analisa faktor-faktor *knowledge sharing*.
- (c) Teori-teori statistik yang akan digunakan.
- (d) Hasil dari studi literatur ini adalah kerangka teori yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi knowledge sharing pada BPJS Ketenagakerjaan.

#### 3. Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner sesuai dengan format Lee sebagai instrumen yang berhubungan langsung dengan penelitian yang akan ditujukan kepada responden untuk mengetahui hasil analisis *Knowledge Sharing* seperti yang terdapat pada Lampiran E dan tabulasi jawaban kuesioner pada Lampiran F.



### 3.4 Tahap Pengolahan Data

Kegiatan yang dilakukan pada pengolahan data adalah menentukan hipotesis, mendeskripsikan responden dan transformasi data.

#### 3.4.1 Menentukan Hipotesis

Dalam menentukan hipotesis, mengacu pada *framework* Lee untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dalam *knowledge sharing* karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Hipotesis yang terbentuk berdasarkan faktor - faktor yang digunakan dalam penelitian Lee:

##### 1. **Personal Factors (Faktor Individu)**

Faktor individu mempunyai pengaruh positif dalam penentu proses berbagi pengetahuan untuk menciptakan inovasi baru bagi instansi. Berdasarkan pernyataan tersebut maka terbentuklah sebuah hipotesis:

H1: *Pleasure of knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* karyawan BPJSK.

H2: *Self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* karyawan BPJSK.

##### 2. **Organizational Factors (Faktor Organisasi)**

Faktor organisasi sebagai faktor penentu proses berbagi pengetahuan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka terbentuklah hipotesis:

H3: *Support by Executives* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* karyawan BPJSK

H4: *Rewards of Organizational* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* karyawan BPJSK

##### 3. **Technical Factors (Faktor Teknis)**

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi dapat mendorong organisasi dalam peningkatan kerja diberbagai bidang kerja. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka terbentuk hipotesis:

H5 : *Use of System* berpengaruh positif terhadap *knowledge sharing* pada karyawan BPJSK

#### 3.4.2 Mendeskripsikan Responden

Pendeskripsian responden akan dibagi menjadi 4 karakteristik responden. Yang pertama berdasarkan jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, karakteristik kedua berdasarkan usia yang dikelompokkan menjadi 4 kelompok (20-35, 36-45, 46-50, >50). Karakteristik responden berdasarkan jabatan dikelompokkan menjadi 6 kelompok dimana setiap jabatan yang ditulis adalah jabatan yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan. dan yang terakhir adalah karakteristik responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan tingkat pendidikan yang terdiri dari SMA, D3, S1, S2.

### 3.4.3 Transformasi Data

Transformasi data adalah pemindahan data mentah (Kuisisioner) menjadi pengolahan data secara komputerisasi menggunakan piranti lunak pengolah kata dalam format csv. Kuisisioner yang telah diisi responden menjadi bahan yang digunakan untuk pengolahan dan analisis data. Tahapan mengolah data:

1. **Preprocessing Data**

*Preprocessing data* dilakukan untuk menseleksi data-data untuk di analisis. Data tersebut adalah jawaban dari setiap responden. Data dari jawaban responden dinamakan data ordinal, data ordinal menunjukkan data dalam suatu urutan tertentu. Setelah diseleksi data yang rusak/tidak lengkap ditransformasi ke data interval.

2. **Peningkatan Skala dari Ordinal Menjadi Skala Interval**

Peningkatan Skala dari Ordinal jadi Skala Interval menggunakan metode suksesiff interval (MSI) dengan bantuan microsoft excel. Hasil yang didapatkan setelah proses ini adalah data interval yang nantinya akan diolah pada tahap analisis dengan metode SEM-PLS.

### 3.5 Tahap Analisis Data (SEM-PLS)

Setelah mendapatkan data interval, pada tahap ini dilakukan proses analisa model pengukuran dan analisa model struktural. Adapun permulaan kegiatan yang dilakukan adalah mempersiapkan data yang akan dianalisis. Dalam menggunakan PLS format data yang dikenali oleh PLS adalah tipe file excel.csv, maka dari itu dibutuhkan konversi data dalam bentuk csv. Ketika data yang telah disiapkan sudah dalam format csv maka tahapan analisa data dapat dilakukan dengan menggunakan *tools* SmartPLS 3.0 untuk menganalisa data.

#### 3.5.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran sendiri digunakan dalam mengevaluasi validitas konstruk dan realibilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kesanggupan instrumen penelitian mengukur apa yang harusnya diukur. Sedangkan uji realibilitas digunakan untuk mengukur stabilitas responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuisisioner. Model Pengukuran yang dianalisis pada penelitian ini menggunakan program SmartPLS 3.0 dengan tahap awal menggambarkan Model pengukuran kemudian untuk mengetahui uji validitass dan reabilitasnya melalui *calculate algorithm* yang menghasilkan kotak dialog tampilan.

1. **Uji Validitas Konstruk (*Convergent Validity*)**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji validitas konstruk adalah menghitung validitas indikator sebagai penghitung variabel yg bisa dilihat mulaidari *outer loading* dari masing-masing indikator variabel. Suatu indikator dikatakan mempunyai hubungan yang baik jika skor *Outer Loading* nya  $\geq 0,700$ . Sedangkan nilai *Outer Loading* masih dapat ditolerir hingga 0,500.

#### 2. **Discriminant Validity**

Tolak ukur pertama untuk mengukur *discriminant validity* indikator reflektif bisa dilihat dalam *cross loading* antara indikator dan konstruknya. tolak ukur kedua untuk *discriminant validity* yaitu membandingkan akar dari *Average Variance Extracted* untuk setiap konstruk bersama korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya yang ada pada model. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup apabila akar AVE setiap konstruk  $\geq$  korelasi antara konstruk - konstruk lainnya.

#### 3. **Uji Reliabilitas**

Untuk mengukur konsisten internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS akan menggunakan dua metoda yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

### 3.5.2 Analisis Model Struktural

Pengujian model struktural(inner model) untuk prediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Hasil output dari memilih *path coefficients* (*Mean, STDEV, T-Values*) akan didapatkan nilai-nilai *inner loading* dan *t-values* untuk menilai tingkat signifikansi dari hipotesis. Nilai-nilai tersebut akan didapat dengan melakukan proses *bootstrapping* pada SMART-PLS 3.0.

### 3.6 Tahapan Pembuatan Laporan Penelitian

Adapun tahap terakhir dari penelitian ini adalah tahap penulisan laporan dari awal hingga akhir penelitian. Tahapan ini juga disebut tahapan dokumentasi penelitian. Laporan penelitian harus sesuai dengan format penyusunan laporan yang telah ditentukan oleh Program Studi Sistem Informasi UIN Suska Riau. Hasil dari pembuatan laporan adalah berupa kesimpulan dari laporan dan saran untuk objek penelitian yaitu BPJS Ketenagakerjaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis faktor yang mempengaruhi *knowledge sharing* karyawan maka diperoleh kesimpulan:

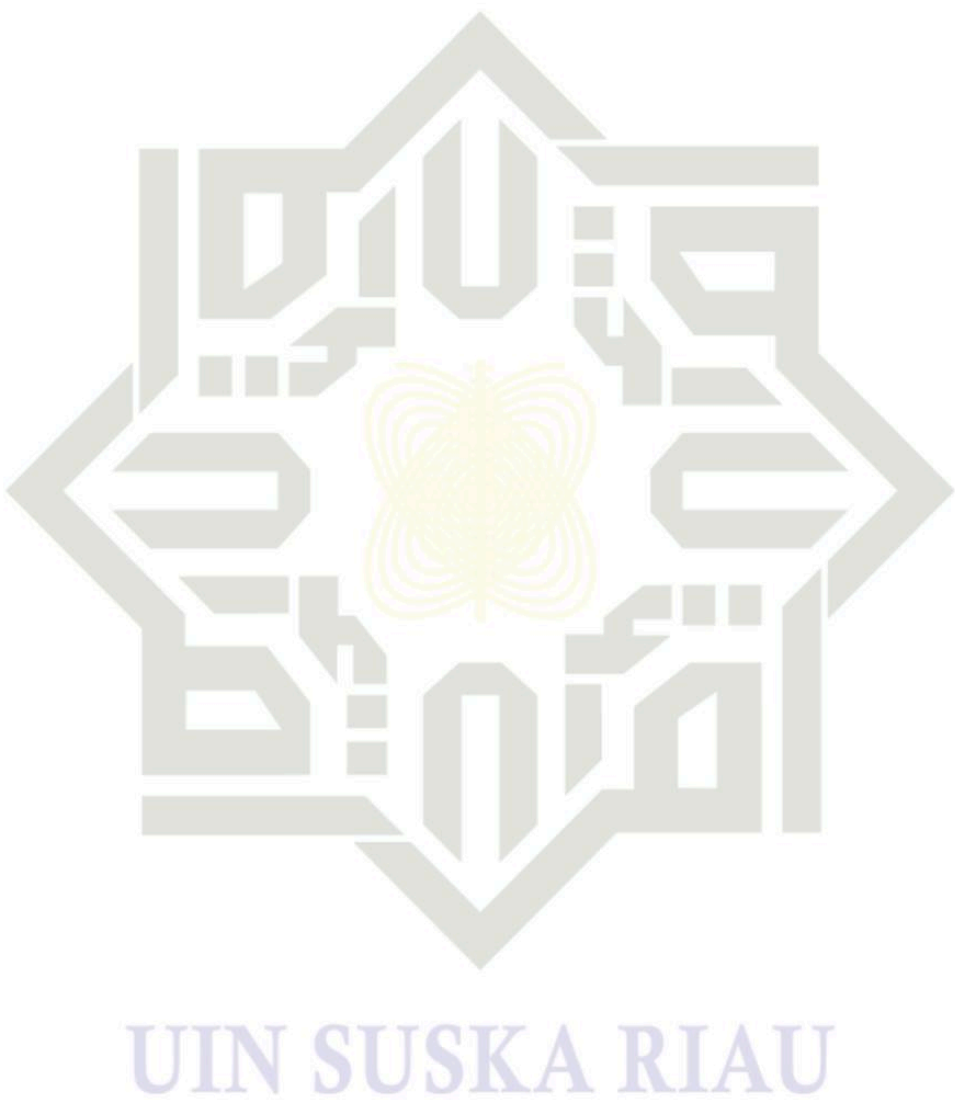
1. Faktor - faktor yang secara signifikan berpengaruh dalam aktifitas *knowledge sharing* karyawan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam adalah *Individual factors* dan *Organizational Factors*. Semakin besar dukungan dari individu dan organisasi maka akan semakin meningkatkan *knowledge sharing* antar karyawan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru.
2. Dari hasil analisis data kuisioner, karyawan yang dominan melakukan aktifitas *knowledge sharing* pada faktor individu terdapat pada variabel *pleasure of knowledge sharing* (kesenangan berbagi pengetahuan). Didominasi oleh karyawan dengan jenis kelamin laki-laki, rentang usia 20-35 tahun yang memiliki tingkat pendidikan S1 dengan jabatan mayoritas bagian pemasaran dan bagian pelayanan.

#### 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, beberapa saran yang ingin disampaikan, diantaranya yaitu:

1. Faktor *pleasure of knowledge sharing* (kesenangan dalam berbagi pengetahuan) adalah suatu hal yang penting. Apabila seorang karyawan merasa senang dalam berbagi pengetahuan, maka kegiatan *knowledge sharing* dalam BPJS Ketenagakerjaan akan semakin aktif dilakukan.
2. *Self efficacy* (Kemampuan diri) pada karyawan juga merupakan faktor yang sangat penting diperhatikan dalam berbagi pengetahuan. Karyawan yang memiliki kemampuan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Jika kemampuan karyawan dapat dibagikan dan dikelola dengan maksimal maka akan memberi pengaruh yang baik bagi kemajuan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam.
3. Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan KC Panam memperhatikan faktor organisasi (dukungan pimpinan dan imbalan organisasi) serta mampu memaksimalkan fungsi dari iklim kerja yang dapat meningkatkan kemampuan, proses pembelajaran sehingga daya kreatifitas dan inovasi karyawan dapat tersalurkan dengan baik.
4. Perlu dilakukan pengembangan model atas konstruk yang terbentuk

berdasarkan pengamatan lapangan dan teori-teori sebelumnya sehingga hasil penelitian lebih sempurna. Diharapkan pula agar penelitian selanjutnya meningkatkan jumlah responden agar perhitungan statistik lebih akurat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aulawi, H., Govindaraju, R., Suryadi, K., dan Sudirman, I. (2009). Hubungan knowledge sharing behavior dan individual innovation capability. *Jurnal Teknik Industri*, 11(2), 174–187.
- Bonner, D. (2000). Knowledge: from theory to practice to golden opportunity. *American Society for Training & Development*(4), 12–13.
- Bulan, S. J. (2016). Faktor-faktor yang memengaruhi knowledge sharing di antara dosen (studi kasus stikom uyelindo dan stikom artha buana). *Jurnal Sistem Informasi*, 12(2), 90–94.
- Dwimadyasari, V., dan Susanty, A. I. (2015). Pengaruh faktor individu, organisasi, dan teknologi terhadap knowledge sharing (studi kasus pada kantor distribusi pt perusahaan listrik negara (persero) distribusi jawa barat dan banten). *eProceedings of Management*, 2(1).
- Evanisa, F. W., dan Susanty, A. I. (2015). Pengaruh individu, organisasi, dan teknologi terhadap knowledge sharing di direktorat human capital management kantor pusat pt telekomunikasi indonesia, tbk. *eProceedings of Management*, 2(2).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis: Pearson new international edition*. Pearson Higher Ed.
- Hartono. (2006). *Statistik untuk penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Ismail Al-Alawi, A., Yousif Al-Marzooqi, N., dan Fraidoon Mohammed, Y. (2007). Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors. *Journal of knowledge management*, 11(2), 22–42.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan aplikasi structural equation modeling*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Lee, J., Kim, J., dan Han, Y. (2010). A study on factors influencing knowledge-sharing activity for the innovation activity of team. Dalam *2010 ieee international conference on advanced management science (icams 2010)*.
- Lin, H.-F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of manpower*, 28(3/4), 315–332.
- Lopez, Verde, dan Castro. (2011). Organisational knowledge assets and innovation capability. *Journal of Intellectual Capital*, 2(1), 15–19.
- Lumbantobing, P. (2011). Manajemen knowledge sharing berbasis komunitas. *Bandung: Knowledge Management Society Indonesia*.
- Nawawi, I. (2012). Manajemen pengetahuan (knowledge management). *Ghalia Indonesia. Bogor*.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nonaka, I., dan Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- Nonaka, I., dan Takeuchi, H. (2007). *The knowledge-creating company*. *Harvard business review*, 85(7/8), 162.
- Noor, N. M., dan Salim, J. (2011). Factors influencing employee knowledge sharing capabilities in electronic government agencies in malaysia. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, 8(4), 106.
- Riduwan, dan Akdon. (2009). *Aplikasi statistika dan metode penelitian untuk administrasi dan manajemen*. Bandung: Dewa Ruci.
- Sangkala. (2007). *Knowledge management: Suatu pengantar memahami bagaimana organisasi mengelola pengetahuan sehingga menjadi organisasi yang unggul*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiarso, B., Harjanto, N., dan Subagyo, H. (2009). *Penerapan knowledge management pada organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian manajemen: Pendekatan, kuantitatif, kualitatif, kombinasi (mixed methods), penelitian tindakan (action research)*.
- Tobing, P. L. (2007). *Knowledge management: konsep, arsitektur dan implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Trivellas, P., Akrivouli, Z., Tsifora, E., dan Tsoutsas, P. (2015). The impact of knowledge sharing culture on job satisfaction in accounting firms. the mediating effect of general competencies. *Procedia Economics and Finance*, 19, 238–247.
- Utari, D., Bulan, S. J., dan Ermis, I. (2017). Faktor-faktor yang memengaruhi knowledge sharing pada divisi teknologi informasi. *Multitek Indonesia: Jurnal Ilmiah*, 11(1), 24–34.
- Wasko, M. M., dan Faraj, S. (2000). “it is what one does”: why people participate and help others in electronic communities of practice. *The journal of strategic information systems*, 9(2-3), 155–173.
- Yusup, P. M. (2012). *Perspektif manajemen pengetahuan, informasi, komunikasi, pendidikan, dan perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA I

#### WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 21 Juni 2018

Tempat : BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru

#### IDENTITAS PENELITI

Nama : Nadia Chairunissa

Nim : 11453201823

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru.

#### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Ade Irma Julita

Jabatan : Kepala Bidang Umum dan SDM

#### PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

1. Apa perbedaan antara BPJS Ketenagakerjaan dengan BPJS Kesehatan?

Jawaban : BPJS Kesehatan bertugas memberikan jaminan sosial kesehatan kepada seluruh rakyat Indonesia bisa dikatakan untuk umum, sementara tugas dari BPJS Ketenagakerjaan memberikan jaminan sosial kepada setiap buruh atau pekerja di Indonesia seperti jaminan hari tua, jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian.

2. Berapa jumlah total karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru?

Jawaban : 22 Orang.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Apakah berbagi pengetahuan dalam perusahaan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan?

Jawaban : Ya, Penting untuk diperhatikan menurut saya. Jika dalam perusahaan memperhatikan kegiatan berbagi pengetahuan keuntungan yang sering dirasakan yaitu mudahnya menyelesaikan pekerjaan, karena terkadang yang tidak dapat diselesaikan oleh satu individu pekerjaan itu dapat selesai dengan bantuan individu lain, caranya ya dengan berbagi pengetahuan dan pengalaman mereka. Keuntungan lainnya yang dapat dirasakan tujuan perusahaan dapat dengan mudah dan cepat tercapai.

4. Apakah didalam BPJS Ketenagakerjaan terdapat aktifitas berbagi pengetahuan?

Jawaban : Ada. Kita menyediakan sistem untuk karyawan-karyawan yang menyumbangkan pengetahuan atau hasil kerjanya.

5. Apa saja usaha yang dilakukan perusahaan mendukung kegiatan *knowledge sharing* yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban : BPJS Ketenagakerjaan mengusahakan agar karyawan melakukan *knowledge sharing* dengan beberapa cara :

- a. Adanya kegiatan yang dinamakan *Sharing Session*. *Sharing session* merupakan kegiatan dengan bertatap muka langsung, dalam hal ini karyawan dapat saling bertukar pendapat mereka. Kegiatan ini dilakukan setiap hari rabu.
- b. *K-Letter* yang menjadi sumber berita mengenai BPJS Ketenagakerjaan yang diupdate melalui *e-mail corporate* setiap hari senin.
- c. *E-learning* sebagai media pembelajaran bagi para karyawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- d. Sistem Rancangan Pengembangan Individual (RPI) yang digunakan sebagai pengumpulan rencana kerja yang dibuat oleh karyawan.
- e. Insanova gunanya untuk menyalurkan inovasi-inovasi yang dimiliki karyawan. Biasanya karyawan akan submit inovasi sebanyak 1x setiap 3 bulan.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Siapa saja yang melakukan kegiatan *knowledge sharing* ini?

Jawaban : Seluruh karyawan dianjurkan melakukan *knowledge sharing*.

7. Apa saja yang dibagikan dalam kegiatan *Knowledge sharing* tersebut?

Jawaban : Banyak. Berbagai hal yang dibahas dan dibagikan dalam fasilitas dan kegiatan yang telah disediakan, diantaranya :

- a. Untuk kegiatan *Sharing Session* hal yang dibahas adalah gambaran program kerja yang akan dilaksanakan, memberikan inisiatif-inisiatif dalam penyelesaian masalah.
- b. *K-Letter* itu merupakan *newsletter* BPJS Ketenagakerjaan. Yang dibagikan biasanya berita atau laporan dengan tema yang berbeda-beda tiap minggunya. Tujuannya agar karyawan-karyawan memiliki pengetahuan yang sama.
- c. *E-learning* yang dibuat perusahaan itu biasanya untuk mendukung karyawan memperoleh pengetahuan, melakukan pembelajaran. *E-learning* itu isinya juga bermacam-macam pengetahuan yang berkaitan untuk penyelesaian pekerjaan dalam perusahaan.
- d. Sedangkan RPI isinya berbagai macam pengetahuan yang disumbangkan oleh karyawan bisa berbentuk program kerja, hasil kerja, resume buku, memberikan inovasi, studi literatur, memberikan sebuah artikel yang berhubungan dengan perusahaan.

8. Sudah berapa lama kegiatan *knowledge sharing* ini diterapkan dalam BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban : Kegiatan *knowledge sharing* ini sudah diterapkan sejak akhir Desember 2013, jadi lamanya kegiatan ini dilaksanakan sudah 5 tahun.

9. Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan perusahaan dalam kegiatan ini?

Jawaban : Dalam hal ini perusahaan menerapkan regulasi yang mendukung jalannya *knowledge sharing* diantaranya yaitu menetapkan penilaian *key performance indicator* (KPI) terhadap karyawan yang menyumbangkan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuannya. Apabila seorang karyawan menghasilkan pekerjaan yang baik namun tidak menulis apapun dalam RPI, maka secara otomatis penilaian atas kompetensinya berkurang atau tidak maksimal. Sebaliknya jika karyawan menyumbangkan pengetahuan nya maka nilai untui KPI nya bertambah.

10. Apakah semua karyawan dapat merima pengetahuan dari sistem yang disediakan?

Jawaban : Jadi sistem RPI dan Insanova ini sifatnya terpusat. Maksudnya semua yang disalurkan oleh karyawan akan dikumpulkan dalam sistem kemudian akan di berikan pada kantor pusat. Karyawan dapat menerima informasi atau berita-berita terbaru maupun inisiatif secara merata akan disebarkan melalui newsletter yang disebut K-letter atau melalui media social seperti whatsapp.

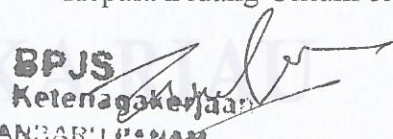
11. Menurut pandangan ibu, apa kekurangan dari sistem yang disediakan?

Jawaban : Sejauh ini sistem nya cukup user friendly, mudah digunakan.

12. Apa karyawan dapat mengakses semua pengetahuan yang ada dalam RPI INSANOVA?

Jawaban: Tidak, karena hak akses yang dapat melihan semua pengetahuan yang sudah disalurkan hanya Kepala Bidang (Kabid) dan Pimpinan Kantor Cabang

Pekanbaru, 21 Juni 2018  
Narasumber,  
Kepala Bidang Umum & SDM

  
**BPJS**  
Ketenagakerjaan  
PEKANBARU

( Ade Irma Julita )





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### HASIL WAWANCARA II

#### WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 21 Juni 2018

Tempat : BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru

#### IDENTITAS PENELITI

Nama : Nadia Chairunissa

Nim : 11453201823

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru.

#### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Lidyafrina

Jabatan : Pemasaran

#### PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

1. Sudah berapa lama ibu bekerja dibagian pemasaran?  
Jawaban : Sudah 3 tahun
2. Apakah selama bekerja mendapatkan pengetahuan baru?  
Jawaban : Ya.
3. Apakah pengetahuan yang didapat berasal dari dalam perusahaan?  
Jawaban : Betul, ada juga didapatkan ketika mengikuti pelatihan.
4. Menurut ibu, apakah berbagi pengetahuan itu penting?  
Jawaban : menurut saya berbagi pengetahuan itu penting, karna dengan berbagi pengalaman dan pengetahuan satu sama lain antar karyawan dapat menambah wawasan kepada karyawan lain.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

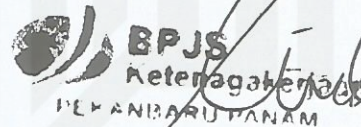
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apa ibu membagikan pengetahuan yang ibu dapatkan? Kapan ibu membagikan pengetahuan yang ibu dapatkan dari pelatihan ?  
Jawaban : Disaat pekerjaan telah terselesaikan, dan memiliki waktu kosong, terkadang hasil yang didapat ketika pelatihan saya inputkan ke RPI, tapi yang di input tidak selalu mengenai hasil pelatihan.
6. Apakah ibu secara rutin mengikuti kegiatan *sharing session* dan kegiatan *knowledge sharing* lainnya?  
Jawaban : Saya mengikuti kegiatan tersebut, namun tidak rutin
7. Kenapa kegiatan tersebut tidak ibu ikuti secara rutin?  
Jawaban : Karena terkadang disaat yang bersamaan terdapat tugas pekerjaan yang harus diselesaikan. Dan terkadang tema yang dibahas bukan tema yang tergolong pada divisi pemasaran.
8. Apakah ibu menggunakan RPI untuk memberikan pengetahuan yang dimiliki?  
Jawaban : ya.
9. Seberapa sering ibu menyumbangkan pengetahuan dalam RPI?  
Jawaban : Satu kali dalam rentan waktu 3 bulan

Pekanbaru, 21 Juni 2018  
Narasumber,  
Bidang Pemasaran



( Lidyafriana )

UIN SUSKA RIAU





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN C

### HASIL WAWANCARA III

#### WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 21 Juni 2018

Tempat : BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru

#### IDENTITAS PENELITI

Nama : Nadia Chairunissa

Nim : 11453201823

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru.

#### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Dedi Supriadi

Jabatan : Penata Madya Umum dan Kearsipan

#### PERTANYAAN DAN JAWABAN WAWANCARA

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai penata madya dan kearsipan?

Jawaban : Sudah 5 stengah tahun.

2. Apa bapak suka berbagi pengetahuan dengan rekan kerja bapak?

Jawaban : Ya. Saya akan berbagi pengetahuan kepada rekan kerja saya jika pengetahuan tersebut terkait perusahaan, dan itu pun jika dibutuhkan.

3. Pengetahuan seperti apa yang bapak bagikan?

Jawaban: Ada beberapa misalnya materi presentasi saat rapat, inisiatif-inisiatif kecil yang saya dapatkan dari bahan bacaan, saat briefing biasanya sharing tentang motivasi-motivasi mengenai pekerjaan.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Apakah selama bekerja bapak mendapatkan pengetahuan baru?

Jawababan : Iya

5. Apakah pengetahuan yang didapat berasal dari dalam perusahaan?

Jawaban : Sebagian dari dalam ada juga yang didapat dari luar missal dari pelatihan.

6. Menurut bapak, apakah berbagi pengetahuan itu penting?

Jawaban : Penting. Dari berbagi itu bisa mendapatkan sesuatu yang bermanfaat, dan menambah pengetahuan.

7. Terdapat kegiatan *Sharing session* pada BPJS Ketenagakerjaan, Apakah kegiatan ini diikuti secara rutin oleh seluruh karyawan?

Jawaban : Setiap minggu selalu diadakan *sharing session*, kegiatan ini diikuti oleh setiap karyawan, namun jumlah karyawan yang mengikuti kegiatan ini tidak selalu sama, orang yang mengikuti kegiatan ini terkadang juga berbeda. Bias dikatakan tidak semua rutin mengikuti nya.

8. Apa yang karyawan menggunakan teknologi sebagai media penyebaran informasi?

Jawaban : Tentu saja demikian. Untuk di BPJS Ketenagakerjaan sendiri telah disediakan *K-letter* yang *disharing* melalui e-mail, *E-Learning*, RPI, serta penggunaan media sosial sebagai wadah untuk berbagi informasi.

9. Adakah kendala yang dirasakan ketika memanfaatkan teknologi sebagai alat berbagi atau mendapatkan pengetahuan?

Jawaban : Sejauh ini tidak ada. Hanya karyawannya saja kadang yang masih kurang aktif dalam kegiatan *sharing* pengetahuan.

Pekanbaru, 21 Juni 2018

Penata Madya Umum & Kearsipan



BPJS  
Ketenagakerjaan

PEKANBARU, PANAM

( Dedi Supriadi )





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### HASIL WAWANCARA IV

#### WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Tanggal/Bulan/Tahun : 10 September 2018

Tempat : BPJS Ketenagakerjaan KC Panam Pekanbaru

#### IDENTITAS PENELITIAN

Nama : Nadia Chairunissa

Nim : 11453201823

Jurusan/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru.

#### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Sri Harnengsih

Jabatan : Penata Madya Pelayanan

1. Sudah berapa lama ibu bekerja di BPJS Ketenagakerjaan?

Jawaban : 3,5 Tahun

2. Apakah ibu senang melakukan berbagi pengetahuan?

Jawaban : saya senang berbagi pengetahuan.

3. Apa BPJSK Mendukung kegiatan tersebut?

Jawaban : BPJS mendukung setiap karyawan yang ingin menyalurkan pengetahuan mereka, seperti untuk menyalurkan inovasi, BPJSK menyediakan Insanova sebagai tempat untuk memberikan inovasi-inovasi tersebut.

4. Apa diwajibkan setiap karyawan untuk menyumbangkan inovasi mereka dalam Insanova?





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban : Ya. Setiap Karyawan diharuskan menciptakan inovasi dari dalam diri dan inovasi tersebut disalurkan dalam insanova guna menjadi bahan pertimbangan untuk kemajuan perusahaan.

5. Ada kegiatan *Sharing Session*. Apakah ibu rutin mengikuti kegiatan tersebut?

Jawaban : Ya

6. Apa saja yang dibagikan dalam kegiatan tersebut?

Jawaban : Kegiatan *sharing session* membahas perihal pekerjaan, mensosialisasikan pekerjaan, membahas inisiatif-inisiatif untuk memecahkan masalah.

7. Kemudian terdapat *e-learning*. Apa saja yang ada dalam *e-learning*?

Jawaban : *E-learning* menyediakan informasi - informasi yang dibutuhkan untuk mengasah kompetensi karyawan. *E-learning* berisi soal ujian kompetensi, kuis, soal sertifikasi, dan juga informasi seputar hasil ujian kompetensi, pelatihan dan sertifikasi.

8. Seberapa sering ibu membuka *k-letter* dari e-mail?

Jawaban : Tidak rutin, terkadang email yang masuk tidak terbaca.

Pekanbaru, 10 September 2018

Narasumber,

Penata Madya Pelayanan

(Sri Harnengsih)

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN E

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,  
Bapak /Ibu Responden

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan segala hormat, pertama-tama saya selalu berdoa kepada Allah SWT agar Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat walafiat. Saya adalah mahasiswa Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Nadia Chairunissa  
NIM : 11453201823  
Jurusan : Sistem Informasi  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Knowledge Sharing* Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan”. Saya sebagai peneliti memohon kepada bapak/ibu kiranya bersedia menjadi responden penelitian saya. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir. Oleh karena itu, saya berharap kepada bapak/ibu dapat memberikan jawaban dari setiap pertanyaan sesuai dengan fakta dan kondisi yang ada tanpa terpengaruh pendapat orang lain. Atas kerja sama bapak/ibu saya ucapkan terimakasih.

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1 Identitas Responden

Isilah kolom yang telah disediakan dibawah ini dan centang (✓) salah satu pilihan dengan sesuai dan benar.

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

Usia :

Jabatan :

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA ☐ D1/D3 ☐ S1 ☐ S2

## 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner

Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang paling berpengaruh dalam kegiatan *knowledge sharing* pada BPJS Ketenagakerjaan. Dalam sesi ini, responden diminta untuk memberikan centang (✓) salah satu kolom pada setiap pertanyaan sebagai penilaian. Setiap pertanyaan terdapat 4 kolom yang memiliki skala penilaian yang berbeda. Dimana empat penilaian yang tersedia diantaranya :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## 3. Kuisisioner

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Isilah lembar kuisisioner ini sesuai dengan fakta dan kondisi dalam BPJS Ketenagakerjaan. Diharapkan responden memberi penilaian atas diri sendiri dan tidak terpengaruh oleh pendapat orang lain. Berikut daftar pernyataan kuesioner yang akan dinilai berdasarkan masing-masing variabel :

No	Item	Tanggapan responden			
		STS	TS	S	SS
Individual Factors					
Pleasure of knowledge-sharing					
1	Saya senang mengeksplorasi pengetahuan dengan rekan kerja.				
2	Saya senang ketika saya dapat membantu rekan kerja dengan pengetahuan yang saya miliki.				
3	Merupakan suatu hal yang baik membantuk orang lain dengan berbagi pengetahuan.				
4	Berbagi pengetahuan yang saya miliki dengan rekan kerja itu menyenangkan				
Self-Efficacy					
5	Saya memiliki kemampuan untuk memberikan pengetahuan yang bermanfaat bagi perusahaan				
6	Saya memiliki keahlian khusus untuk memberikan pengetahuan yang berguna bagi perusahaan				
7	Saya dapat memberikan informasi yang lebih bermanfaat bagi perusahaan				
Organizational Factors					
Support by Executives					
8	Pimpinan percaya bahwa kegiatan berbagi pengetahuan memiliki manfaat bagi setiap karyawan				



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

9	Pimpinan perusahaan mendukung setiap karyawan untuk berbagi pengetahuan				
10	Perusahaan menyediakan dukungan sarana yang diperlukan karyawan untuk berbagi pengetahuan				
11	Pimpinan perusahaan peduli terhadap karyawan yang senang berbagi pengetahuan.				
12	Menurut saya pimpinan perusahaan menyediakan sumber daya yang diperlukan karyawan untuk berbagi pengetahuan				
<i>Reward of Organizational</i>					
13	Ketika saya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, perusahaan akan memberikan kenaikan gaji kepada saya				
14	Ketika saya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, perusahaan akan memberikan bonus yang lebih besar.				
15	Ketika saya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, perusahaan akan memberikan promosi jabatan.				
16	Ketika saya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja, perusahaan akan memberikan peningkatan jaminan kerja saya diperusahaan lebih lama.				
17	Ketika saya membagi pengetahuan dengan rekan kerja, akan memberikan hasil evaluasi yang lebih positif terhadap kinerja pekerjaan saya				
<i>Technical Factor</i>					
<i>Use of System</i>					
18	Saya menggunakan Insanova, RPI, K-Letter, E-learning untuk mengakses pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan				
19	Semua karyawan menggunakan Insanova, RPI, K-Letter, E-learning untuk berkomunikasi dengan karyawan lain				

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

20	Setiap karyawan menggunakan Insanova, RPI, <i>K-Letter</i> , <i>E-learning</i> untuk berbagi pengetahuan diantara mereka (divisi)				
21	Setiap karyawan menggunakan Insanova, RPI, <i>K-Letter</i> , <i>E-learning</i> untuk berbagi pengetahuan diantara mereka (diluar divisi)				
<b><i>Knowledge Sharing</i></b>					
22	Saya membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan ketika rekan kerja saya bertanya tentang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan				
23	Rekan kerja saya memberikan informasi yang mereka miliki ketika saya bertanya tentang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan.				
24	Rekan kerja saya akan berbagi pengetahuan pekerjaan mereka ketika saya bertanya tentang pengetahuan terkait dengan pekerjaan.				

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk kepentingan yang merugikan UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN F

### TABULASI JAWABAN

PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	SE1	SE2	SE3	SX1	SX2	SX3	SX4	SX5	RO1	RO2	RO3	RO4	RO5	US1	US2	US3	US4	KS1	KS2	KS3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	4	2	2	2	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3

## LAMPIRAN D

### DATA KAYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN KC PANAM PEKANBARU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Ade Irma Julita	Perempuan	Kepala Bidang Umum Dan Sdm
2	Dedi Supriadi	Laki-Laki	Penata Madya Umum Dan Kearsipan
3	Denny Herlyantono	Laki-Laki	Kepala Bidang Keuangan
4	Defandi Nasrul	Laki-Laki	Penata Madya Keuangan
5	Wanda Karisma	Perempuan	Penata Madya Keuangan
6	Donesa Rucci	Laki-Laki	Penata Madya It
7	Suyono	Laki-Laki	Kepala Bidang Pelayanan
8	Oppy Novitry	Perempuan	Penata Madya Pelayanan
9	R. Sri Harnengsih	Perempuan	Penata Madya Pelayanan
10	Maharani Pratama Sari	Perempuan	Penata Madya Pelayanan
11	Tini Marda Zulqa	Perempuan	Customer Service
12	Yuni Erika	Perempuan	Customer Service
13	Asih Kia Maliha	Perempuan	Customer Service
14	Esra Marudut Ch Nababan	Laki-Laki	Kepala Bidang Pemasaran
15	Reza Ahmad Fadli	Laki-Laki	Marketing Officer
16	T. Emir Rizky	Laki-Laki	Relationship Officer
17	Lidyafрина	Perempuan	Relationship Officer
18	Shifra I. Nasution	Perempuan	Relationship Officer
19	Fadli Ilham	Laki-Laki	PMAP
20	Syahrial Fitriani Amir	Laki-Laki	PMPKTI
21	Priskanta Br Tarigan	Laki-Laki	Pemeriksa Cabang
22	Pesta Badia R Siahaan	Laki-Laki	Pemeriksa Cabang



## LAMPIRAN H

### TAMPILAN SISTEM

#### 1. E-Learning :



#### 2. INSANOVA



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Rancangan Pengembangan Individual (RPI)



The screenshot shows the BPJS Ketenagakerjaan RPI form. It includes fields for employee details (NIK, Nama, Tanggal Lahir, Pendidikan, Golongan, and Divisi) and a table for performance evaluation. The table has columns for Competence Being Reviewed, Source of Data, Method of Development, and Status of Activity. The table is currently empty, with only the headers visible.

No	Competence Being Reviewed	Source of Data	Method of Development	Status of Activity	Initial Date	Final Date
1	Competence being reviewed	Source of data	Method of development	Status of activity	Initial Date	Final Date

## 4. K-Letter





State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BPJS Ketenagakerjaan		SHARING SESSION BPJS KETENAGAKERJAAN KC PANAM	DAFTAR HADIR
PERIHAL	EVALUASI UNIT PELAYANAN		
HARI/TANGGAL	RABU / 16 SEPTEMBER 2019		
WAKTU	08.30 - SELESAI		
NO	NAMA	DIVISI	TANDATANGAN
1.	SUYONO	KABID PELAYANAN	
2.	OPPY HENTRI	PENATA MADYA PELAYANAN	
3.	ADE IDA JULITA	KABID LAIN & SDN	
4.	T.Emie Rizky	R. Officer	
5.	Fadli Ilham	PMAP	
6.	TINI MARGA Z.	CS	
7.	Ash Lia Malika	customer Service	
8.	Syahrial Fikri Anis	PMPKTE	
9.	Dedi Supriadi	Penata madya Umum	
10.	Adil Pratama	Penata madya Umum	
11.	YUNI ERIKA	CUSTOMER SERVICE	
12.	DEWI HENRI	Penata madya Umum	

Kegiatan gerakan Insanova menciptakan inovasi-inovasi terbaik dari karyawan:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Padang, Sumatera Barat pada 30 Desember 1996. Putri dari Ayahanda Osman Tanjung dan Ibunda Tina Hastuti, yang diberi nama **Nadia Chairunissa**, anak pertama dari 6 bersaudara. Penulis beralamatkan di jalan Apel Raya, Kuranji, Padang. Riwayat pendidikan penulis dimulai dari sekolah dasar di SDN 50 Kuranji, Padang dari tahun 2002 sampai dengan tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 14 Pekanbaru pada tahun 2008 kemudian berpindah ke Padang melanjutkan pendidikan SMP SMP Baiturrahmah

sampai dengan tahun 2011. Setamatnya dari SMP, penulis melanjutkan pendidikan di SMA PGRI 1 Padang pada tahun 2011 hingga tahun 2014. Setelah menyelesaikan pendidikan dibangku sekolah, penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perkuliahan dengan mendaftar di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2019.

Selama menjalani peran sebagai mahasiswa, penulis pernah berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik seperti keikutsertaan menjadi panitia KBM (Kemah Bakti Mahasiswa) pada tahun 2015 dan menjadi panitia acara Passion Techno dengan divisi Acara pada perlombaan Doodle Art tahun 2016.

Dalam melaksanakan tugas perkuliahan, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Kantor BRI Syariah Cabang Padang, Sumatera Barat dengan menghasilkan penelitian dengan judul “Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Arsip Surat Menyurat Menggunakan Metode *Object Oriented Analysis Design* (OOAD)”. Pada Tugas Akhir ini, Penulis melaksanakan penelitian tugas akhir dengan judul “**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Knowledge Sharing Karyawan Menggunakan Framework Lee pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Panam Pekanbaru**”. Jalin komunikasi dan silaturahmi dengan penulis via e-mail : nadi-achairunissa30@gmail.com.

UIN SUSKA RIAU